

Digital kommunikation med den offentlige sektor på fem konkrete fagområder

Undersøgelse om Digital Post, svar og svartider i 8 kommuner

Berger, Jesper Bull; Sørensen, Kim

Publication date:
2014

Document Version
Peer-review version

Citation for published version (APA):
Berger, J. B., & Sørensen, K. (2014). *Digital kommunikation med den offentlige sektor på fem konkrete fagområder: Undersøgelse om Digital Post, svar og svartider i 8 kommuner*. Formpipe A/S.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain.
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact rucforsk@kb.dk providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Digital kommunikation med den offentlige sektor på fem konkrete fagområder

Undersøgelse om Digital Post, svar og svartider i 8 kommuner

Jesper B. Berger

**Institut for Kommunikation, Virksomhed og Informationsteknologier (CBIT), RUC
E-mail jbberger@ruc.dk, Tlf. 41743682**

Kim Sørensen

Formpipe

E-mail kim.soerensen@formpipe.com, Tlf. 72208310

30. oktober 2014

Forord

Undersøgelsen er udarbejdet af Jesper B. Berger, RUC (jbberger@ruc.dk) samt Vibeke Bonde Jensen og Kim Sørensen (kim.soerensen@formpipe.com), Formpipe Software A/S.

Undersøgelsen er finansieret af Kommunekredit på baggrund af et samarbejde mellem Assens, Ballerup, Billund, Morsø, Odder, Randers, Svendborg kommune samt en kommune, der har ønsket at være anonym.

Kommentarer, kritik, ris og ros sendes til Jesper eller Kim.

På vegne af kommunerne,

Torben Christiansen

Chef for borgerservice og digitalisering, Assens kommune

Indhold

1	Baggrund	4
2	Metode for indsamling af data.....	5
2.1	Registreringer	6
3	Hovedresultater, tid, kvalitet og udformning.....	6
3.1	Svartid	6
3.2	Svarkvalitet.....	8
3.3	Svarudformning	10
4	Fremtoning på Borger.dk.....	10
4.1	Postkassehierarki	11
	Simpelt hierarki	11
	4.1.1 Kun postkasser.....	12
	4.1.2 Postkasser i hierarki.....	13
4.2	Mindre logiske sammenhænge og rod i teknikken	14
4.3	Emnevalg.....	17
	4.3.1 Intet emne	17
	4.3.2 Et tvungent emne	17
	4.3.3 Tvungent valg blandt flere.....	17
4.4	Kvittering.....	17
5	Svarenes udformning	18
5.1	Dialogtråd	18
5.2	Unødvendige tekniske bilag	18
5.3	Uvedkommende intern besked i meddelelse	19
5.4	Øvrige unødvendige koder	21
5.5	Om de enkelte kommuners svar	21
6	Hensigtsmæssig brug af digital post.....	23
6.1	Hvordan ved man når det er godt nok?.....	23
6.2	Postkassehierarki, postkasser og emne	23
6.3	Identificering af myndighed	30
6.4	Kvittering.....	31
6.5	Systemkvitteringer fra e-Boks	31
6.6	Kommunens besvarelse af borgerens meddelelse	31
6.7	Borgerens mulighed for besvarelse	32
6.8	Meddelelsens udformning	33
7	Tjekliste for digital post.....	35
8	Konklusion	40

1 Baggrund

1. november 2014 får alle danskere, der ikke har fået dispensation, tildelt en digital postkasse, som offentlige myndigheder kan skrive til for hermed at spare porto. Finansministeriet forventer store besparelser. I 2014 forventes kommunerne at spare 131 mio. kr. i porto. Det har imidlertid vist sig, at der er en række barrierer på vejen til besparelser med digital post. En undersøgelse fra 2013¹²³ viste, at kommunerne håndterer digital post meget forskelligt både internt og i forhold til borgeren. Undersøgelsen blev foretaget ved at der blev sendt en digital post til samtlige kommuner, hvor der blev spurgt om adresse og åbningstid. Kun halvdelen af kommunerne svarede. Herudover viste kommunernes opsætning af digital post til borgerne samt svarenes udformning, at der var plads til forbedring. En opfølgning på de manglende svar viste, at der var store interne, tekniske udfordringer med modtagelse og afsendelse af digital post.

I slutningen af 2013 valgte 6 kommuner at søge KommuneKredits Uddannelsesfond om midler til at gennemføre en undersøgelse af deres digitale parathed, samt udvikle en manual i best practice (yderligere to kommuner er efterfølgende blevet tilknyttet projektet). Målet var at undersøge, om kommunerne efter massiv omtale og organisatorisk opmærksomhed omkring digital post havde forbedret interne procedurer og paratheden ift. digital post. Undersøgelsen blev foretaget på samme måde som undersøgelsen fra 2013 med den forskel, at hvor der i 2013-undersøgelsen blev sendt en digital post med en generel forespørgsel (adresse og åbningstider), hvilket blev kritiseret for ikke at være en realistisk case, valgte vi i denne undersøgelse at rette konkrete spørgsmål til fem forskellige fagområder (beskæftigelse, byggesager, borgerservice, ældreområdet og børne/unge-området).

Selve resultaterne har været sendt til høring hos de involverede kommuner. Vi fik kommentarer fra Morsø og Billund.

Denne rapport sammenfatter resultaterne af undersøgelsen, som blev gennemført i marts og april måned 2014, om besvarelse af digital post i 8 kommuner, samt giver forslag til den bedst mulige håndtering af digital post i kommunerne. Da undersøgelsen er foretaget et halvt år før færdiggørelsen af rapporten vil nogle af de aspekter vi påpeger helt sikkert være ændret i mellemtiden. Helt konkret er der sket en opdatering af digital post brugergrænsefladen på borger.dk. De skærmbilleder, vi viser i rapporten afspejler den tidligere grænseflade – på nær figuren på s. 17, der er taget med det nye look. Vores analyser og eksempler afspejler således ikke nødvendigvis virkeligheden, som den ser ud nu, kun to uger før 1. nov. 2014, hvor alle borgere, der kan, skal modtage digital post fra det offentlige.

Jesper B. Berger

Kim Sørensen

¹ Jesper B. Berger & Kim Normann Andersen (2013, september). Digital kommunikation med den offentlige sektor: Hovedresultater fra undersøgelse om svar og svartider i kommuner, regioner, styrelser, statslige institutioner og departementer. Working paper. Institut for Statskundskab, Aalborg Universitet <http://vbn.aau.dk/da/publications/digital-kommunikation-med-den-offentlige-sektor%20ebb5fe1-6a55-4900-9d1a-023ffa20a944%29.html>

² Jesper B. Berger & Kim Normann Andersen (2013, November). Digital kommunikation med den offentlige sektor: Styrelser og statslige institutioner, delrapport 2. Working paper. Institut for Statskundskab, Aalborg Universitet <http://vbn.aau.dk/da/publications/digital-kommunikation-med-den-offentlige-sektor-styrelser-og-statslige-institutioner%282f77c1c3-1f3e-4bfa-9408-7cc4e774b6d2%29.html>

³ Jesper B. Berger & Kim Normann Andersen (2013, November). Digital kommunikation med den offentlige sektor: Årsager til manglende besvarelse af digital post, delrapport 3. Working paper. Institut for Statskundskab, Aalborg Universitet <http://vbn.aau.dk/da/publications/digital-kommunikation-med-den-offentlige-sektor-aarsager-til-manglende-svar-paa-digital-post%283c676570-04d7-4362-be82-605a387c68c8%29.html>

2 Metode for indsamling af data

Med denne undersøgelse er vi primært interesseret i, at belyse forholdene omkring digital post som en ny digital kommunikationskanal. Primo marts måned 2014 blev der sendt en digital post meddelelse til otte danske kommuner, inden for fem forskellige fagområder.

Meddelelsen blev sendt en søndag aften mellem kl. 20-24 eller mandag aften 18-24, hvor det blev formodet, at kommunerne ikke besvarede post. På denne måde ville alle myndigheder modtage meddelelsen på samme tidspunkt næste morgen ved arbejdsdagens begyndelse.

Digital post blev sendt til de enkelte kommuner fra Vibeke Bondes digitale postkasse. Hvis de pågældende kommuner havde oprettet en postkassestruktur, ville posten blive sendt direkte til de relevante postkasser. Hvis kommunerne derimod havde en postkassestruktur som ikke rummede de relevante områder, ville beskederne blive sendt til 'hovedpostkassen'.

Af hensyn til at kommunerne ikke skulle opfatte meddelelsen som spam, valgte vi at sende de digitale beskeder med 1 uges mellemrum. Vi tog således én forespørgsel ad gangen, og sendte den til de 8 kommuner. Dette skete hver søndag/mandag og fulgte nedenstående struktur:

Afsendelsesdato	Handling
9.3.	Forespørgsel vedrørende 'Beskæftigelsesområdet' sendes til kommunerne som digital post.
16.3.	Forespørgsel vedrørende 'Byggesag' sendes til kommunerne som digital post
23.3.	Forespørgsel vedrørende 'Borgerservice' sendes til kommunerne som digital post
30.3.	Forespørgsel vedrørende 'Ældreområdet' sendes til kommunerne som digital post
6.4.	Forespørgsel vedrørende 'Børn- og Ungeområdet' sendes til kommunerne som digital post

Vi ønskede at adressere forskellige forvaltningsområder i kommunerne, og valgte således at udvælge fem afdelinger, som forventes af have kommunikation med borgerne. Disse afdelinger var:

- Beskæftigelse
- Byggesag
- Borgerservice
- Ældre
- Børn og Unge

Casen var, at afsenderen ønskede at flytte til den pågældende kommune, og derfor havde brug for forskellige oplysninger. I hver meddelelse efterspurgte vi kun ét svar, og sikrede herved at forespørgslen var entydig. Meddelelserne, der blev sendt til kommunerne, havde følgende indhold:

Område	Emne	Tekst
Beskæftigelsesområdet	Hvordan søges om sygedagpenge	Jeg skal snart flytte til xx Kommune, og har brug for nogle oplysninger. Kan I fortælle mig, hvor jeg kan finde oplysninger om hvordan jeg søger om sygedagpenge?
Byggesag	Oplysninger vedrørende byggeprojekt	Jeg skal snart flytte til xx Kommune, og vil i den forbindelse ændre nogle forhold på min nye bolig. Kan I fortælle mig, hvordan jeg kan komme i kontakt med byggesagsafdelingen vedrørende mit projekt?
Borgerservice	Oplysninger vedr. pladsanvisning	Jeg skal snart flytte til xx Kommune, og har i den forbindelse brug for nogle oplysninger vedr. institutionspladser. Kan I fortælle mig, hvordan jeg kan komme i kontakt med Pladsanvisningen?
Ældreområdet	Kørselsordning for pensionister	Min svigerfar flytter snart til xx Kommune, og har i den forbindelse brug for nogle oplysninger vedr. ældre kørsel. Kan I fortælle mig, hvor jeg kan finde oplysninger vedrørende kørselsordning for pensionister?
Børn- og ungeområdet	Klub-takster	Jeg skal snart flytte til xx Kommune med min familie, og har i den forbindelse brug for nogle oplysninger vedr. klub (fritidsordning) til min datter. Kan I fortælle mig, hvor jeg kan få oplysninger om priser på klub-pladser?

2.1 Registreringer

Ved afsendelse og modtagelse af den digitale meddelelse dokumenterede vi en mængde forhold omkring svar-tider, indhold, opsætning og udseende. Registreringerne, som blev gennemført i denne undersøgelse, er overve-jende identiske med tidligere tilsvarende undersøgelsers datainput (se 2013-undersøgelsen, rapport 2, metode-del²). Formålet hermed er bl.a., at kunne sammenligne data og fx registrere forbedringer i praksis omkring kommunernes håndtering af digital post:

- Antal dage efter afsendelse, hvor kvittering er modtaget
- Antal dage efter afsendelse, hvor svar er modtaget
- Vurdering af svarindhold
- Er der en hovedpostkasse, herunder "øvrige", "generel henvendelse" osv.
- Postkassehierarki
- Logik i postkassehierarki
- Anvendelse af emne
- Relevant tvungen emnevalg
- Antal bilag på kvittering/svar
- Svarformat
- Dialogtråd fra e-Boks
- Svarhistorik modtaget
- Intern meddelelse modtaget
- Kode i Emne

Digital post findes på borger.dk. Under digital post får brugeren adgang til alle offentlige myndigheder eller opdelt på kommuner, regioner, stat og øvrige. Når kommunenavn er valgt fremkommer "postkassehierarkiet".

Digital post på borger.dk blev tilgået med Internet Explorer. Ved afsendelse af meddelelser i digital post blev kommunernes opsætning af postkassehierarkiet og brug af emner registreret.

Autosvar og svar blev gemt i en dedikeret mappe i digital post. Digital post indeholder ingen eksportfunktiona-litet. Alle digital post svar blev derfor manuelt kodet og registreret i Excel.

Digital post angiver kun modtagelsen af meddelelser i dage og brugeren ved derfor ikke på hvilket tidspunkt, meddelelsen ankommer. Dette betyder, at vi ikke kan opgøre svartiden i timer, men kun i dage.

Vi kontaktede de kommuner, der havde vist interesse for 2013-undersøgelsen, med forslag om at deltage i en ny undersøgelse, hvor vi gik et spadestik dybere, ved at gøre casen mere realistisk og stille spørgsmål til kon-krete fagområder. Assens, Ballerup, Billund, Odder, Randers og Svendborg reagerede positivt på denne hen-vendelse. Disse kommuner repræsenterede tre af de fire segmenter af kommuner, som var blevet identificeret ved en evaluering af alle danske kommuners optag af digital post i perioden 2010 til 2013⁴. De tre segmenter er "Langsomt optag" (Assens, Billund), "Gradvist optag" (Odder), "Pludseligt optag" (Ballerup, Randers, Svendborg). Vi henvendte os til to af kommunerne i det sidste segment "Tidligt optag", der valgte at gå med i samarbejdet (Morsø og en anden kommune, der har valgt at være anonym).

3 Hovedresultater, tid, kvalitet og udformning

3.1 Svartid

Vi har i tabel 1 sammenfattet resultaterne af svartiderne for digital post. Kun godt 2/3 del af kommunerne svarer på meddelelserne. To kommuner svarer på alle fremsendte spørgsmål, mens 1 kommune (Ballerup) helt har undladt at svare. Ballerup kommune har senere meddelt, at de i en længere periode har haft svært ved at besvare digital post pga. opsætningsfejl i den interne videresendelsesfunktion.

⁴ Jesper B. Berger og Morten Hertzum, *Adoption Patterns for the Digital Post System by Danish Municipalities and Citi-zens. ECIS2014: Proceedings of the 22nd European Conference on Information Systems*. AIS Press, 2014 <http://aisel.ais-net.org/ecis2014/proceedings/track23/7/>

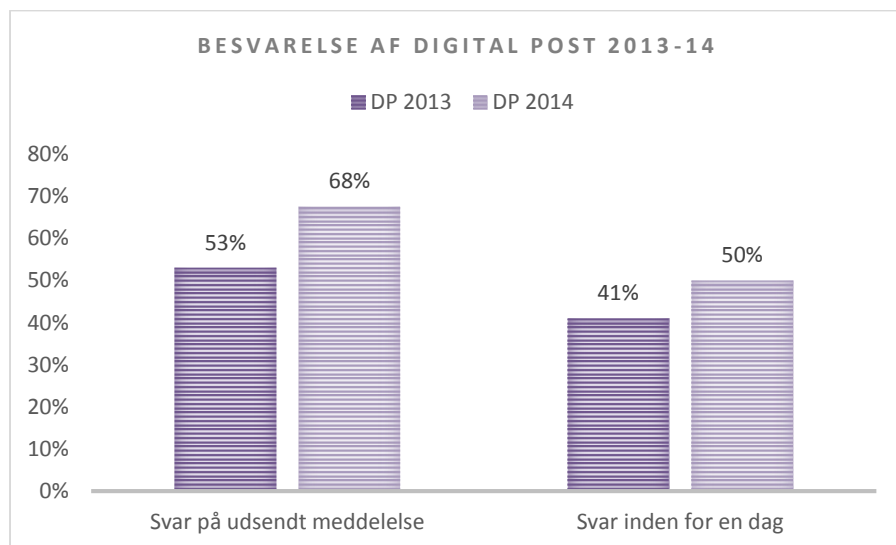
	Digital post i alt	Assens	Ballerup	Billund	Morsø	Odder	Randers	Anonym	Svendborg
Svar på udsendt meddelelse	68%	60%	0%	100%	80%	100%	60%	80%	60%
Svar inden for en dag	50%	40%	0%	100%	40%	80%	40%	60%	40%

Beskeder, der sendes til beskæftigelses- og ældreområdet, bliver i denne undersøgelse besvaret i 75% af tilfældene, mens meddelelser, der sendes til byggeri og ejendom, borgerservice og børn- og ungeområdet, besvares i 63% af tilfældene.

Områder	Svarandel
Beskæftigelsesområdet	75%
Byggeri og ejendom	63%
Borgerservice	63%
Ældreområdet	75%
Børn- og ungeområdet	63%

Undersøgelsen viser desuden, at 50% af kommunerne svarer inden for 1 dag. I 2013-undersøgelsen svarede 41% af alle kommunerne inden for én dag, altså en forbedring på 9 procent point. Efter flere dage er det ikke alle kommuner, der får svaret på meddelelsen. I gennemsnit blev kun 68% af spørgsmålene besvaret af kommunerne.

Resultatet påvirkes bl.a. negativt af, at en enkelt kommune slet ikke har besvaret borgerens spørgsmål.



Se 2013 resultater i 2013-undersøgelsens rapport 1¹

	Svartid fordelt på kommuner og årstal (dage)	Andel svaret (N=8)	Assens	Ballerup	Billund	Morsø	Odder	Randers	Anonym	Svendborg
2013	Generelt	50%	3		1	1		1		
	Beskæftigelsesområdet	75%			1	2	1	3	1	2
2014	Byggeri og ejendom	63%	2		1		1	1	7	
	Borgerservice	63%	1		1	1	1	1		
	Ældreområdet	63%	1		1	4	3		1	1
	Børn- og unge	63%			1	1	1		1	1
	I alt	65%								

3.2 Svarkvalitet

I casen spørger vi kommunen om nogle specifikke forhold, der kan besvares mere eller mindre fyldestgørende og hjælpsomt. Hos myndigheden er det mennesker, der besvarer spørgsmålene, og det er disse sagsbehandlere, som afgør tonen i svaret, om der bliver stillet afklarende spørgsmål, om svarene gives direkte, eller der henvises til selvbetjening på hjemmesiden.

Vi har opdelt kommunernes reaktioner i følgende kategorier:

- A Fyldestgørende svar + ekstra
- B Fyldestgørende svar
- C Svar modtaget
 - 1 Brugbart link
 - 2 Generelt link
 - 3 Telefonnummer
 - 4 Ikke brugbart svar
- D Ingen svar

Undersøgelsen viser, at besvarelsene i godt 60% af tilfældene er fyldestgørende, eller henviser borgeren til et sted på hjemmesiden, hvor det stillede spørgsmål besvares. Det betyder samtidigt, at ca. 40% af besvarelsene ikke umiddelbart kan bruges af borgeren.

Svarindhold	Digital post i alt	Assens	Ballerup	Billund	Morsø	Odder	Randers	Anonym	Svendborg
A Fyldestgørende + ekstra	20%	33%	n/a	20%	25%	60%	0%	0%	0%
B Fyldestgørende	35%	66%	n/a	40%	25%	20%	33%	25%	33%
C1Brugbart link	17%	0%	n/a	0%	25%	0%	33%	25%	33%
C2Generelt link	10%	0%	n/a	20%	25%	0%	0%	25%	0%
C3Henvisning til telefon-nummer	12%	0%	n/a	20%	0%	0%	33%	0%	33%
C4 Ikke brugbart svar	6%	0%	n/a	0%	0%	20%	0%	25%	0%

Andelen af kommuner, der responderer fyldestgørende eller sender et fyldestgørende svar med ekstra informationer til borgeren, er, i forhold til 2013 undersøgelsen, faldende. Blot 33% af kommunerne giver et fyldestgørende svar, som reelt kan bringe borgeren videre. Medregnes brugbare link eller henvisninger til relevant telefonnummer, er andelen 63%.

	Svarkvalitet	Andel A+B	Assens	Ballerup	Billund	Morsø	Odder	Randers	Anonym	Svendborg
2013	Generelt	75%	B	D	C	A	D	A	D	D
2014	Beskæftigelsesområdet	43%	D	D	A	A	A	C3	C2	C3
	Byggeri og ejendom	29%	B	D	B	D	C4	C1	B	D
	Borgerservice	43%	B	D	B	C2	B	B	D	D
	Ældreområdet	43%	A	D	C2	B	A	D	C1	A
	Børn- og unge	29%	D	D	C2	C1	A	D	A	C1
	Andel A+B	37%	60%	0%	60%	40%	40%	0%	20%	20%

Ingen af kommunerne afgav svar til borgeren, som entydigt kunne afklare alle de spørgsmål, som blev stillet.

Som nævnt er godt 63% af svarene fyldestgørende eller indeholder brugbar information for borgeren, så vedkommende kan komme videre med sit forehavende.

Et eksempel herpå kan fx være svaret fra Assens Kommune, som dels indeholder en konkret kontaktoplysning, og dels fortæller borgeren, hvor hun kan få yderligere oplysninger. Borgeren har stillet følgende spørgsmål til kommunen:

'Min svigerfar flytter snart til Assens Kommune, og har i den forbindelse brug for nogle oplysninger vedr. ældrekørsel. Kan I fortælle mig, hvor jeg kan finde oplysninger vedrørende kørselsordning for pensionister? '

Svaret fra Assens Kommune viser bl.a. hvordan kommunen dels opfordrer til en personlig kontakt samt giver supplerende oplysninger om telekørsel:

Hej

Jeg har modtaget din mail vedrørende kørselsordning for pensionister.

På Assens Kommunes hjemmeside kan du læse om kørselsordning for svært bevægelseshæmmede. Der er særlige kriterier for at blive visiteret til denne ordning.

Ansøgningsskemaet kan du få tilsendt ved at kontakte mig på tlf....

Assens Kommune har endvidere telekørsel, som alle i Assens kan benytte. Hertil kræves ingen visitation. Kørselsordningen kan benyttes i Assens Kommune, dog med visse begrænsninger. Desværre kan jeg se, at hjemmesiden ikke virker pt., men du er velkommen til at rekvirere en pjece fra mig, eller hente denne på Borgerservice.

Et lignende svar blev borgeren mødt med, da hun søgte informationer vedrørende en byggesag i Billund Kommune. Borgerne spurgte til følgende:

Jeg skal snart flytte til Billund Kommune, og vil i den forbindelse ændre nogle forhold på min nye bolig. Kan I fortælle mig, hvordan jeg kan komme i kontakt med byggesagsafdelingen vedrørende mit projekt.

Billund Kommune svarer følgende:

Du er meget velkommen til at ringe til os. Hvis du ringer på ... og beder om byggesagsafdelingen, bliver du stillet om til en byggesagsbehandler. Du kan også finde relevant informationsmateriale og ansøgningsskema på Billund Kommunes hjemmeside www.billund.dk

Jeg håber det er svar nok.

Det er imidlertid ikke alle besvarelser, som er lige informative eller anvendelige for borgeren. I nedenstående eksempel henviser medarbejderne i en byggesagsafdeling til en e-mailadresse, hvor borgeren angiveligt skal gentage sit spørgsmål samt henviser til 'rettelser til BBR' som er helt ude af kontekst:

Du kan rette henvendelse til byggeri@odder.dk med dine rettelser til BBR.

I visse situationer kan kommunens egen organisering af arbejdet spænde ben for, at borgeren kan få belyst sit spørgsmål. I et eksempel fra Randers Kommune er Byggesagsafdelingen indrettet efter geografi. Når en borger, som i dette tilfælde, ikke kan oplyse sin adresse i kommunen, kan der ikke henvises til en konkret kontaktperson. Situationen opstår formentlig ikke ofte, men eksemplet viser, at der kan være indbyggede snublesten i kommunikationen med borgeren, som foranlediges af kommunens organisatoriske set-up:

Du skriver ikke, hvor i Randers du skal flytte til, derfor kan jeg ikke sige hvilken byggesagsbehandler du skal kontakte. Men jeg kan sende dig et link til at 'Find din byggesagsbehandler'

Sagsbehandleren, der har besvaret spørgsmålet, sikrer, at borgeren kan komme videre i sin søgen efter den rette person, ved at tilføje et link til en søgefunktion. Dette led kunne imidlertid være sprunget over, hvis kontaktoplysningerne til en konkret sagsbehandler blev givet til borgeren med det samme – uanset borgerens adresse.

3.3 Svarudformning

Vi modtog i alt 27 svar fra 7 kommuner ud af 40 mulige fra 8 kommuner. 4 af de 27 var i blanket-format, 23 i fritekst format (skrevet med en ”e-mail” form), 18 af svarene indeholdt svarhistorik. Herudover modtog vi 2 kvitteringer, hvoraf der ikke blev fulgt op på den ene (Randers vedr. pladsanvisning).

Assens viser ikke svarhistorik for nogle af svarene og de øvrige 6 kommuner har både svar med og uden svarhistorik. Der kan undre, at kommunerne *ikke* medtager svarhistorik, som jo netop er en af fordelene ved den digitale kanal frem for almindelig fysisk post. Det er tilsyneladende ikke konsekvent (og de 3 svar fra Assens uden historik kan være et tilfælde, at ikke et af dem medtager historik), dvs. det er forskelligt inden for den enkelte kommune, om historik medtages eller ej. Dette tyder på manglende retningslinjer og standarder for hvordan kommunikationen skal håndteres.

Alle kommuner, der viser historik i svaret, viser også dialogtråden samt koder, i stedet for de oplysninger, der stammer fra borgerens henvendelse. Det har således ikke været muligt for kommunerne at fjerne disse forstyrrende elementer. 5 af de 7 kommuner der svarede, havde forstyrrende bilag med i svaret. Det er forståeligt at kommunerne gerne vil anvende logoer på deres meddelelser, det er jo en del af kommunens branding. Hos de 5 kommuner, der valgte at have logoer med i deres svar, var der ingen af dem, der formåede at få det vist i svaret. Vi ved fra 2013-undersøgelsen, at det godt kan lade sig gøre (bla. Nordfyn og Dragør, se bilag i rapport 1¹). Dette er ren teknik og vidner om kommunernes manglende anstrengelse over for borgerne ifm. svarenes udformning.

To kommuner (Svendborg og anonym) videresender interne e-mails til borgeren, hvilket er unødvendigt og forstyrrende. Det kan lade sig gøre med den korrekte opsætning at undgå disse, som vi ser hos de øvrige kommuner.

6 af de 7 kommuner har angivet e-mailadresser i deres svar, og 2 af dem har herudover omtalt den digitale post, som borgeren har sendt som ”mail”. Morsø har tilsyneladende fjernet alle e-mailadresser, hvilket kan være udtryk for en generel politik om at styrke budskabet ift. digital post som ny kanal, og for at nedbringe henvendelser fra borgerne på ikke-sikre kanaler (e-mail).

Overordnet kan vi sige, at ingen af kommunerne gør det perfekt, og man vil kunne hævde, at kommunerne også ift. udformningen af svaret har meget at forbedre. Herudover er det helt tydeligt, at der ikke er faste retningslinjer for disse aspekter ift. digital post inden for den enkelte kommune – eller også er der retningslinjer, som medarbejderne ikke følger. Vi har ikke kunnet se en klar sammenhæng mellem de nævnte segmenter af kommuner⁴ og resultaterne fra denne undersøgelse, hvor man kunne forvente, at kommuner i det ”langsomme” segment (fx Assens) var de dårligst performende, og kommunerne i det ”hurtige” segment (fx Morsø) var de bedste performere af digital post. Der er fx ingen sammenhæng imellem mængden af digital post, som kommunerne afsender, og den kvalitet, der er forbundet med kommunernes svar og opsætning i Borger.dk.

4 Fremtoning på Borger.dk

Kommunerne kan opsætte digital post i borger.dk på forskellig måde, ved forskellig opbygning af postkassehierarki, forskellig brug af emne på den enkelte meddelelse fra borgeren og brug af kvittering. Alle disse valg har betydning for borgerens adgang til kommunikation med kommunen, idet ikke alle valg er lige hensigtsmæssige. I tabellen har vi angivet forskellige aspekter ved opsætningen af digital post på borger.dk, og sammenlignet med 2013-undersøgelsen. Tabellen skal forstås sådan, at et x er markering for noget positivt, fx at postkasser er oprettet i et hierarki, der gør det nemmere for borgeren at orientere sig. Det er kun halvdelen af kommuner, der gør dette, og det er ikke blevet bedre siden 2013. Vi fandt fejl og ulogiske elementer i opsætningen hos 7 af de 8 kommuner i 2013, og dette var faldet til 5 i 2014. Det kan dog fortsat vurderes som for højt, at der er fejl eller ulogiske elementer i opsætningen hos 5 ud af 8 kommuner. Vi fandt samme antal kommuner (6 ud af 8), der tvinger borgeren til at vælge et emne, selvom dette ikke er nødvendigt set fra borgerens side. I 2013 brugte ingen af de 8 kommuner autokvittering, hvorimod 2 af kommunerne brugte det i 2014.

Umiddelbart er det mest uhensigtsmæssigt at bruge autokvittering, da den ikke er en garanti for, at kommunen har modtaget meddelelsen fra borgeren, men kun at e-Boks har sendt meddelelsen til kommunen. Derfor anbefaler vi ikke at bruge autokvittering.

Digital Post opsætning		Andel	Assens	Ballerup	Billund	Morsø	Odder	Randers	Anonym	Svend-borg
Postkasser i hierarki (mest hensigtsmæssige form)	2013	50%	x			x		x	x	
	2014	50%	x			x		x	x	
Ej fejl i postkasser/hierarki	2013	88%	x		x	x	x	x	x	x
	2014	63%	x	x	x		x			x
Bruger ej ét tvungent emne	2013	63%	x		x	x			x	x
	2014	63%			x	x		x	x	x
Bruger ej autokvittering	2013	100%	x	x	x	x	x	x	x	x
	2014	75%	x	x	x	x	x		x	

4.1 Postkassehierarki

Vi har registreret den type af postkassehierarki, som den enkelte kommune har anvendt. Herudover har vi registreret, om hierarkiet har nogle åbenlyse muligheder for misforståelser eller uforståeligheder. Se bilag 4 i rapport 1¹ for eksempler på de forskellige typer af postkasseanvendelse.

Postkassestruktur	Fordeling
1) Simpelt, få postkasser	50%
2) Kun postkasser uden hierarki	12%
3) Hierarki med postkasse	38%

Simpelt hierarki

Denne opsætning karakteriseres af få underopdelinger (1-2) samt få postkasser (1-2). I den mest simple form har kommunen oprettet én postkasse, uden at oprette en gruppe. 4 af de 8 kommuner har valgt et simpelt hierarki.


4.1.1 Kun postkasser

Denne opsætning karakteriseres ved ingen eller få underopdelinger, og placering af postkasser i roden uden opdelinger. I denne situation har kommunen oprettet en række forskellige postkasser, men ikke grupperet disse under sigende overskrifter, og de fremstår blot i alfabetisk rækkefølge. Denne situation kan være kendetegnet ved, at myndigheden ikke har fastlagt en overordnet struktur for digital post. Dette er tilfældet med Svendborg kommune.

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying https://post.borger.dk/1/addressbook_customer.aspx?mailboxid=7265. The browser's address bar also shows several tabs: 'Fitness World - Altid e...', 'Importeret fra IE', 'Google', 'Information systems d...', and 'Login_da-DK'. The browser's toolbar includes a search icon, a star icon, and a menu icon. The page header features the 'borger.dk' logo with the tagline 'Din indgang til det offentlige' and buttons for 'Hjælp!' and 'Log af'. Below the header, the text 'Tilbage' is visible. The main heading is 'Svendborg Kommune'. A paragraph states: 'Du kan skrive til Svendborg Kommune via disse postkasser. Skriver du ofte til den samme postkasse, kan du med fordel gemme den som favorit.' Below this, a section titled 'Postkasser' contains a table of links. To the right, a box displays the 'Svendborg Kommune' logo and contact information.

Postkasse	Føj til favoritter	Læs mere
Skriv til Borgerservice	Føj til favoritter	Læs mere
Skriv til Børn og Unge	Føj til favoritter	Læs mere
Skriv til Jobcenter	Føj til favoritter	Læs mere
Skriv til Kultur, Erhverv og Udvikling	Føj til favoritter	Læs mere
Skriv til Miljø og Teknik	Føj til favoritter	Læs mere
Skriv til Social og Sundhed	Føj til favoritter	Læs mere
Skriv til Svendborg Kommune	Føj til favoritter	Læs mere


Svendborg Kommune



Svendborg Kommune
Ramsherred 5
5700 Svendborg
www.svendborg.dk

4.1.2 Postkasser i hierarki

Denne opsætning karakteriseres ved at et antal postkasser er oprettet med forskellige underopdelinger. Dette vidner om, at myndigheden har gjort sig tanker om, hvordan postkasserne bedst kan præsenteres over for de forskellige brugergrupper, fx har Morsø Kommune et hierarki opdelt i postkasser med sigende kategorier.



Hjælp!Log af

Tilbage

Morsø Kommune

Du kan skrive til Morsø Kommune via disse postkasser. Skriver du ofte til den samme postkasse, kan du med fordel gemme den som favorit.

Postkasser

☐ Ansat i kommunen

Arbejdsmiljø (for kommunens ansatte)	Føj til favoritter	Læs mere
Løn og personaleadministration	Føj til favoritter	Læs mere

☐ Anvendelse af kommunens arealer

Anvendelse af kommunens arealer	Føj til favoritter	Læs mere
Større arrangementer	Føj til favoritter	Læs mere


☐ Arbejde, dagpenge, orlov

Arbejdsmarkedsrelaterede ydelser	Føj til favoritter	Læs mere
Jobcenter	Føj til favoritter	Læs mere
Kontanthjælp, revalidering mv.	Føj til favoritter	Læs mere

☐ Bolig og flytning

Almene boliger og boligregulering	Føj til favoritter	Læs mere
Boligregulering	Føj til favoritter	Læs mere
Boligstøtte	Føj til favoritter	Læs mere
Boligtilbud	Føj til favoritter	Læs mere
Bygningsregulering og byggetilladelser	Føj til favoritter	Læs mere

Morsø Kommune



MORSØ KOMMUNE

Morsø Kommune
Jernbanevej 7
7900 Nykøbing Mors
www.morsoe.dk

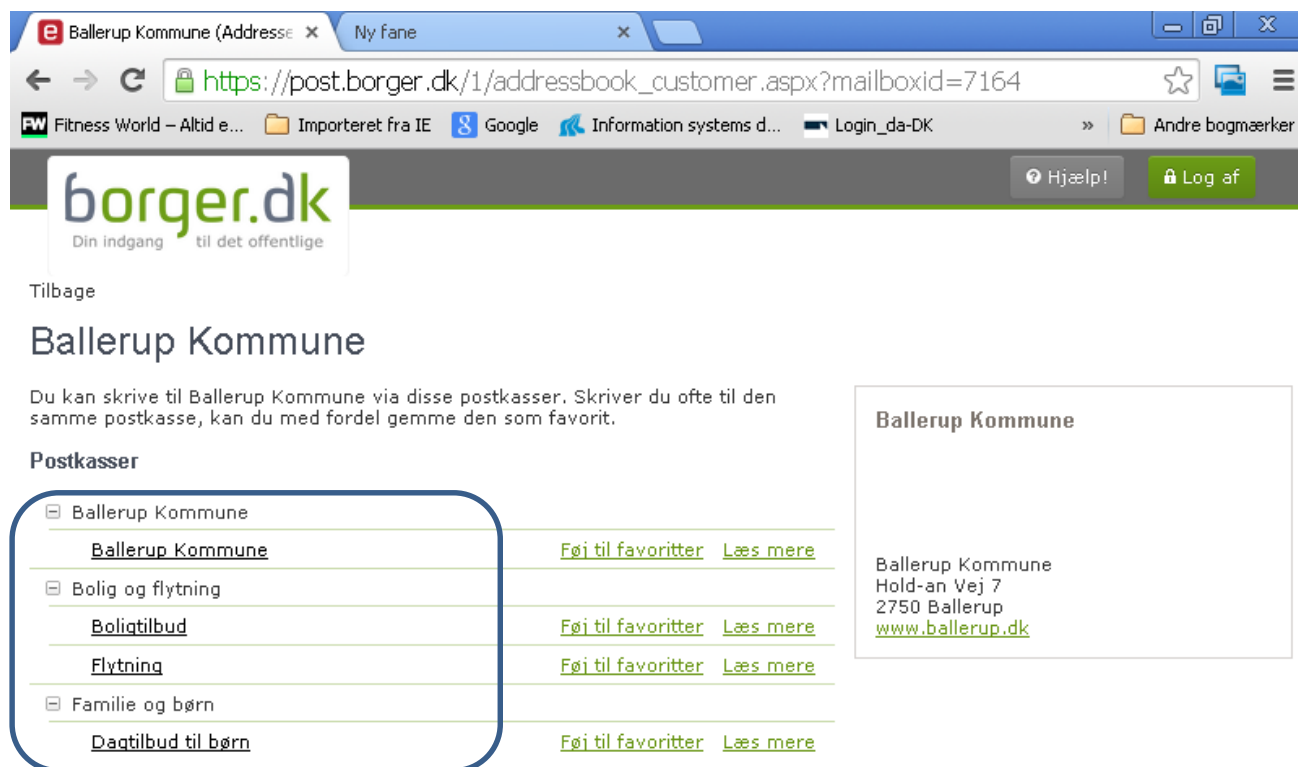
13

4.2 Mindre logiske sammenhænge og rod i teknikken

Denne gruppe karakteriseres ved, at der er ulogiske sammenhænge. Morsø har en gruppeoverskrift ”Økonomi, skat og SU”, hvor der er to postkasser (Beskatning og Kommunens økonomi), men ikke en postkasse for SU, det giver ikke mening.

Folkeregistrering	Føj til favoritter	Læs mere
Valg	Føj til favoritter	Læs mere
Ægteskab og partnerskab	Føj til favoritter	Læs mere
<input type="checkbox"/> Skole og uddannelse		
Skole og undervisning	Føj til favoritter	Læs mere
<input type="checkbox"/> Støtte til særligt udsatte grupper		
Støtte til særligt udsatte grupper	Føj til favoritter	Læs mere
<input type="checkbox"/> Sundhed og sygdom		
Begravelser	Føj til favoritter	Læs mere
Personlig hjælp, omsorg og pleje mv.	Føj til favoritter	Læs mere
Sundhed	Føj til favoritter	Læs mere
Sygesikring	Føj til favoritter	Læs mere
<input type="checkbox"/> Til unge		
Unghedsuddannelse & fritidstilbud for børn og unge	Læs mere	Føj til favoritter
<input type="checkbox"/> Transport og rejser		
Havnevæsen	Føj til favoritter	Læs mere
Veje og trafik	Føj til favoritter	Læs mere
<input type="checkbox"/> Udlændinge i Danmark		
Integration og udlændinge	Føj til favoritter	Læs mere
<input type="checkbox"/> Vand, el, varme og anden forsyning		
Vand, el, varme og anden forsyning	Føj til favoritter	Læs mere
<input type="checkbox"/> Økonomi, skat, SU		
Beskatning	Føj til favoritter	Læs mere
Kommunens økonomi	Føj til favoritter	Læs mere
<input type="checkbox"/> Øvrige		

Ballerup Kommune har flere postkasser, som er underopdelt med kun én postkasse. Samtidig er der en postkasse for Ballerup Kommune, med en underopdelt postkasse for Ballerup Kommune. Betyder det, at de øvrige postkasser og underopdelinger *ikke* er Ballerup Kommune?



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying https://post.borger.dk/1/addressbook_customer.aspx?mailboxid=7164. The page header features the 'borger.dk' logo and navigation links like 'Hjælp!' and 'Log af'. Below the header, the title 'Ballerup Kommune' is displayed. A text block explains that users can write to Ballerup Kommune via these postboxes and can save them as favorites. A section titled 'Postkasser' lists several categories: 'Ballerup Kommune', 'Bolig og flytning', and 'Familie og børn'. Each category has a sub-link and a 'Føj til favoritter' button. A sidebar on the right provides contact information for Ballerup Kommune, including the address 'Hold-an Vej 7, 2750 Ballerup' and the website 'www.ballerup.dk'.

Tilbage

Ballerup Kommune

Du kan skrive til Ballerup Kommune via disse postkasser. Skriver du ofte til den samme postkasse, kan du med fordel gemme den som favorit.

Postkasser

Ballerup Kommune	Føj til favoritter	Læs mere
Bolig og flytning	Føj til favoritter	Læs mere
Familie og børn	Føj til favoritter	Læs mere

Ballerup Kommune

Ballerup Kommune
Hold-an Vej 7
2750 Ballerup
www.ballerup.dk

Billund Kommune har en postkasse til Borgerservice, og samtidig en generel postkasse til Billund Kommune, hvilket også kan give usikkerhed. Her kan man også spørge om Borgerservice ikke er Billund Kommune (når de rangerer på samme niveau).



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying https://post.borger.dk/1/addressbook_customer.aspx?mailboxid=172. The page header features the 'borger.dk' logo and navigation links like 'Hjælp!' and 'Log af'. Below the header, the title 'Billund Kommune' is displayed. A text block explains that users can write to Billund Kommune via these postboxes and can save them as favorites. A section titled 'Postkasser' lists two categories: 'Borgerservice' and 'Billund Kommune'. Each category has a sub-link and a 'Føj til favoritter' button. A sidebar on the right provides contact information for Billund Kommune, including the address 'Hold-an Vej 7, 2750 Billund' and the website 'www.billund.dk'.

Tilbage

Billund Kommune

Du kan skrive til Billund Kommune via disse postkasser. Skriver du ofte til den samme postkasse, kan du med fordel gemme den som favorit.


Postkasser

Borgerservice	Føj til favoritter	Læs mere
Billund Kommune	Føj til favoritter	Læs mere

Billund Kommune


Billund Kommune
Hold-an Vej 7
2750 Billund
www.billund.dk


Flere kommuner anvender også digital post som medarbejderes indgang til kommunen. Morsø har oprettet en særlig gruppe "Ansatte i kommunen", som pga. startbogstav "A" kommer først i hierarkiet, og sørger for, at denne gruppe ikke "forstyrrer" borgerens overblik. En anden kommune har oprettet en tilsvarende gruppe, men kaldt den "Personaleadministration", hvilket betyder, at den fremkommer "inde midt i" de borgervendte grupper, hvilket virker forstyrrende. Tilsvarende har Assens en gruppe "Kun for ansatte i Assens Kommune", som også virker forstyrrende.



Hjælp!Log af

Tilbage

Kommune

Du kan skrive til  Kommune via disse postkasser. Skriver du ofte til den samme postkasse, kan du med fordel gemme den som favorit.

Postkasser

☐ Bolig, byggeri og renovation

☐ Børn og unge

☐ Erhverv

☐ Flytning og folkeregister

☐ Job og uddannelse

☐ Kontanthjælp og økonomi

☐ Kultur og fritid

☐ Natur, vand og miljø

☐ Pensionister, førtids pensionister og handicappede

☒ Personaleadministration - ansatte i kommunen

☐ Politik og demokrati

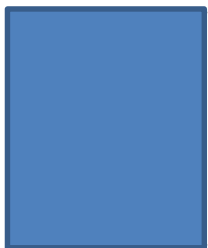
☐ Psykiatri og misbrug

☐ Regnskab, indkøb og forsikring

☐ Sygdom og sundhed

☐ Veje og trafik

☐ Vielser





Hjælp!Log af

Tilbage

Assens Kommune

Du kan skrive til Assens Kommune via disse postkasser. Skriver du ofte til den samme postkasse, kan du med fordel gemme den som favorit.

Postkasser

☐ Assens Kommune

☐ By, Land og Kultur

☐ Familiehuse Assens Kommune

☐ Jobcenter Assens

☒ Kun for ansatte i Assens Kommune

☐ Tandplejen

☐ Ældreområdet

☐ Skoleområdet



Assens Kommune
Rådhus Alle 5
5610 Assens
www.assens.dk

Føj til favoritterLæs mere

4.3 Emnevalg

Kommunerne anvender emner på forskellig måde. Der er tre forskellige måder at anvende emne-dimensionen på. Anvendelsen af emne er en balance imellem den tid og det besvær, brugeren skal bruge til at fremsende en meddelelse, og efterbehandlingen af meddelelsen i kommunens systemer og arbejds gange.

Emnevalg	Fordeling
1) Intet eller valgfrit	45%
2) Kun ét emne, tvungent	23%
3) Flere emner, tvungent	33%

4.3.1 Intet emne

Det er nemmest for brugeren, hvis kommunerne vælger ikke at bruge emne eller gør det valgfrit. Derimod giver dette ikke yderligere metadata på meddelelsen til kommunens videre behandling, end der allerede ligger i de metadata, der knytter sig til valget af postkasse.

4.3.2 Et tvungent emne

Nogle kommuner vælger at gøre emne tvungent, men giver kun ét emne. Dette giver ikke øget metadata til myndigheden, da metadata allerede er defineret ved valget af postkassen, men øger alene besværet for brugeren. Dette valg kan sandsynligvis hænge sammen med manglende overblik og forståelse af digital post-opsætning, samt manglende overordnede strategiske overvejelser.

4.3.3 Tvungent valg blandt flere

Tvungent valg af emne blandt flere emner, giver det største besvær for brugeren, men giver til gengæld myndigheden metadata på meddelelsen. Øget metadata på meddelelsen bør give en hurtigere besvarelse og besvarelse af højere kvalitet. Dette er tilfældet for Assens Kommune, der har oprettet en række forskellige emner, som bliver knyttet til meddelelsen (Digital postansøgning, øvrige, kontanthjælp, dagpenge, pension, begravelseshjælp og fleksløntilskud).

Skriv ny post

Til: Borgerservice, Assens Kommune [Skift modtager](#)

Emne:

Feltet skal udfyldes

Angiv hvad din forespørgsel drejer sig om

- Angiv hvad din forespørgsel drejer sig om
- Digital Posthenvendelse, øvrige
- Kontanthjælp
- Dagpenge
- Pension
- Begravelseshjælp
- Fleksløntilskud

4.4 Kvittering

Kommunerne har mulighed for at anvende forskellige typer af kvittering i forbindelse med modtagelse af digital post. Digital post kan være opsat til at sende en autokvittering, kommunen kan sende en manuel kvittering eller

ikke anvende kvittering. Blandt de 8 kommuner, som indgår i denne undersøgelse, har 2 benyttet muligheden for at sende en kvittering. Randers (samme dag) og Svendborg (med 1 dags forsinkelse). Svendborg gav så mærkeligt nok ikke noget svar på henvendelsen.

5 Svarenes udformning

Kommunen kan træffe forskellige valg, der vil have konsekvenser for formidlingen af budskabet i meddelelsen. Generelt kan man sige, at des færre forstyrrende elementer der er i svaret, jo mindre ”støj” er der i kommunikationen. Forstyrrende elementer kan bl.a. være diverse ”koder” i svarhistorikken (Til-, Fra- og Emnefelterne samt kode i den oprindelige meddelelse fra borgeren). Disse kan betyde, at borgeren ikke kan genkende sin oprindelige meddelelse, eller generelt bliver utryg ved den noget spamagtige fremtoning. Andre forstyrrende elementer er manglende grafikfelter. Disse vil fremstå i svaret fra kommunen som ”tomme” firkanter, og til gengæld vil der være et bilag med grafikken. Herudover kan der være andre bilag (fra sikkerpost-processen), som ikke har noget med meddelelsen at gøre, og som kan gøre borgeren utryg (er det en fejl, er det noget, der burde have været der, og som jeg skulle kunne læse osv.).

Endelig er der situationer, hvor kommunen vælger at lade interne meddelelser fra medarbejdere (fx ved videre-sendelse) eller fra systemer (fx ”omslaget” fra sikker-post-systemet), hvilket også er med til at forstyrre og skabe utryghed. Endelig kan kommunen vælge at bruge to formater til svaret, et ”e-mail-format”, som typisk vil være skrevet af medarbejderen i Outlook (eller tilsvarende), og som vil have en ”e-mail”-karakter (mindre formel). Alternativt kan kommunen vælge at bruge et blanketsystem (fx KPS/Dafolo) til at svare borgeren. Dette giver svaret en mere formel karakter, og påvirker måske også medarbejderen til at anvende en mere formel tone. Vi har også bemærket om kommunerne har medtaget oplysninger om ”almindelige” e-mailadresser i deres svar, da dette kan medvirke til at forvirre borgeren ift. den ny kanal, som digital post er.

5.1 Dialogtråd

Når en meddelelse sendes fra brugeren til en myndighed, påfører systemet automatisk meddelelsen en såkaldt ”dialogtråd”, som placeres først i brugerens meddelelse. Denne dialogtråd styrer svaret fra myndigheden tilbage til brugerens postkasse, og er som sådan en nødvendig ”teknisk” oplysning. I det endelige svar, som modtages af borgeren, kan det imidlertid risikere at forstyrre formidlingen, da det kan opfattes som en fejl. Dialogtråden ser fx sådan ud:

```
##DKALDialogtraad=2013A06A05A16B42B53B164111##
```

Mere end halvdelen af svarene fra kommunerne indeholder dialogtråden:

Dialogtråd fra E-Boks	n=17
Ikke synlig	37%
Synlig	63%

5.2 Unødvendige tekniske bilag

Svarene fra kommunerne indeholder forskellige bilag, som ikke har sammenhæng til selve budskabet i meddelelsen, men alene er bilag, der opstår af tekniske grunde (grafikfiler, der ikke integreres i visningen i browseren samt forskellige filer, der fødes i forbindelse med sikkerhedsprocessen omkring meddelelsesudvekslingen). Disse bilag kan kun betragtes som forstyrrende for formidlingen af meddelelsen. Ikke-integrerede grafikfiler vil herudover få selve meddelelsen til at fremstå ”rodet”, da der vil være ”huller” i meddelelsen, hvor grafikken burde være. Kun 2 kommuner formår at sende svar uden bilag, og der var bilag i 15 af de 27 svar. Der er eksempler på myndigheder, der har opsat digital post og tilhørende systemer således, at disse tekniske bilag ikke medsendes, hvilket viser, at det er muligt at integrere grafik i selve meddelelsen samt undgå øvrige tekniske bilag.

Andel meddelelser med tekniske bilag **n=27**

Meddelelse med bilag	56%
Meddelelse uden bilag	44%

Assens og Randers Kommune er lykkedes med helt at undgå de tekniske bilag.

Fordelt på kommuner (n=27)	Assens	Ballerup	Billund	Morsø	Odder	Randers	Anonym	Svendborg
Meddelelse med bilag	0%	n/a	60%	60%	40%	0%	60%	20%

5.3 Uvedkommende intern besked i meddelelse

Nogle kommuner modtager en intern meddelelse fra deres sikkerpost-system i forbindelse med modtagelsen af en besked fra brugeren via digital post. Denne meddelelse indeholder diverse sikkerhedsverifikationer samt evt. også en vejledning til sagsbehandleren om, hvordan meddelelsen skal håndteres. Herudover er der kommuner, der også sender den interne videresendelse fra den centrale postmodtagelse til sagsbehandleren videre til borgeren.

Som det fremgår af nedenstående eksempel fra en anonym kommune, kan beskeden til borgeren blive noget uigennemskuelig, når den interne kommunikation og videresendelse af post efterlader en mængde uigennemskuelige oplysninger. Vi har i eksemplet fra den anonyme kommune udskiftet alle oplysninger, der kunne afsløre kommunen med x, y og 9.

Du kan læse mere om sygedagpenge på vores hjemmeside som er
<http://xxxxx.dk/>
Ellers er du velkommen til at kontakte mig på tlf. 99 99 99 99

Venlig hilsen

YYYYY YYYYYYYYYY
Borgerservicemedarbejder

Hovednr.: 99999999
Direkte: 99999999

E-mail: suku@xxxxx.dk

xxxxx Kommune
xxxxxxxxxx
xxxxxxxxxx
9999 xxxxx
<http://www.xxxxx.dk>

-----Oprindelig meddelelse-----

Fra: FUNK Dagpenge
Sendt: 10. marts 2014 10:21
Til: YYYYY YYYYYYYYYY
Emne: VS: Sygedagpenge [Autotitel=2014A03A09A18B28B07B812873] CPR:
9999999999

Venlig hilsen

YYYYY YYYYYYYYYY
Borgerservicemedarbejder

Hovednr.: 99999999

Direkte: 99999999
E-mail: suku@xxxxx.dk

xxxxx Kommune
xxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx
9999 xxxxx
<http://www.xxxxx.dk>

-----Oprindelig meddelelse-----

Fra: xxxxx Kommune
Sendt: 10. marts 2014 08:53
Til: FUNK Dagpenge
Emne: VS: Sygedagpenge [Autotitel=2014A03A09A18B28B07B812873] CPR: XXXXXXXXXXXX

Venlig hilsen

xxxxx xxxxxxxxxxxx
Borgerservicemedarbejder

Hovednr.: 99999999
Direkte: 99999999

E-mail: conm@xxxxx.dk

xxxxx Kommune
xxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxx
9999 xxxxx
<http://www.xxxxx.dk>

-----Oprindelig meddelelse-----

Fra: indgaaende@prod.e-boks.dk [mailto:indgaaende@prod.e-boks.dk]
Sendt: 9. marts 2014 18:30
Til: xxxxx Kommune
Emne: Sygedagpenge [Autotitel=2014A03A09A18B28B07B812873] CPR: 9999999999

Den vedhæftede e-mail er blevet behandlet af Sikker E-mail Postkasse.

Modtaget af Sikker E-mail Postkasse: 09-03-2014 18:30:29,641 CET

Sikkerhedskontrollen af e-mailen gav følgende resultat:

Fortrolig (krypteret): Ja
Digital signatur: Gyldig
 signatur verificeret: 09-03-2014 18:30:29,704 CET

Virksomhedscertifikat
Navn : E-BOKS A/S - e-Boks indgaaende
CVR : CVR:99999999

Bemærkning:

Øvrige oplysninger:

Krypteringstilstand:
 transport nøgle krypteret med: 1.2.840.113549.1.1.1 1024 bit
 data krypteret med: 1.2.840.113549.3.7 192 bit

Hele ovenstående besked blev sendt til borgeren. Den interne korrespondance mellem borgerservice (BACK) og dagpengeteamet (FUNK), der for borgeren er helt uvedkommende og fremstår temmelig forvirrende, kan gøre det vanskeligt for borgerne at overskue svaret fra kommunen.

5.4 Øvrige unødvendige koder

Når borgerens meddelelse har været igennem e-Boks, er meddelelsens emne ”flyttet ned” i meddelelsens tekst, og emnefelt er udfyldt med den unikke meddelelseskode, som meddelelsen påføres af E-Boks. Fra-feltet viser en e-mail-adresse fra e-Boks og Til-feltet en e-mailadresse til kommunen. Koden kan fx se sådan ud:

Fra:<indgaaende@prod.e-Boks.dk
Til:<sikkerpost@morsoe.dk
Emne: Dagtilbud til børn\Vuggestue [Autotitel=2014A03A24A20B28B31B179446]
[ref.nr.=0f655efd2ac248ce961940f899384eb6]

Anvendelsen af disse koder samt tekster på postkasser vil kunne forveksles med spam og kan være svære at genkende for borgeren som ens egen meddelelse. Ingen af de svar, der indeholder historik er fri for koder.

Andel af kommunerne der viser **n=18**
koder i svarhistorik

Anvender koder	100%
Anvender ikke koder	0%

5.5 Om de enkelte kommuners svar

Assens kommune har svaret på 3 ud af 5 henvendelser. Måske er det et tilfælde, men ingen af svarene fra Assens medtager svarhistorik, hvilket betyder, at borgeren ikke kan se sit eget spørgsmål ifm. svaret. Man kan spørge om det er udtryk for en generel politik, og hvad baggrunden så skulle være. I et af svarene bruges svaret fra en anden medarbejder, hvilket desværre ikke er sket hensigtsmæssigt, da svaret omtaler borgeren i tredjeperson, og at der af svaret fremgår et navn (Pernille), som kan forvirre modtageren, idet borgeren hedder Vibeke og medarbejderen, der svarer hedder Alice. Svarene fra Assens fremgår forståelige uden unødvendige bilag, manglende grafikfelter eller unødvendig interne vejledninger, hvilket fremmer læsbarheden og giver et seriøst indtryk. Alle svar angiver en e-mailadresse til kommunen og i svaret fra sundhedsområdet (ældrekursus) hedder det, at ”Jeg har modtaget din mail...”. Dette kan skabe uklarhed om digital post som en særlig kanal. Der er tilsyneladende ikke en fælles politik for, om der anvendes fritekst-format eller blanket-format, da begge typer forekommer.

Billund har som den eneste kommune svaret på alle henvendelser samme dag. Også her er der ingen fælles standard for svar-format, idet både den mere formelle blanket- samt fritekst-format er brugt. Billund skal roses for ikke at angive e-mailadresse på svarene, hvilket kunne være udtryk for en hensigtsmæssig og bevidst politik der gør, at borgerne ikke bliver forvirrede idet kanalen jo er digital post og ikke e-mail. Medarbejderen fra pladsanvisningen skriver dog ”Jeg har i dag modtaget din mail”. Der er måske behov for nogle retningslinjer om, hvorvidt man vil forsøge at minimere forvirringen for borgerne omkring digital post. E-mailen-adressen er dog kommet med i blanket-svaret. Hvis kommunen ikke ønsker at e-mailadresser på medarbejdere sendes ud til borgerne med digital post, så skal dette kommunikeres ud til medarbejderne, eller der kan udvikles blanket-former specielt til digital post, som ikke automatisk sætter e-mailadressen ind.

Billund anvender historik i alle svarene (men ikke i blanket-svaret), igen her er der måske et behov for at afklare, om kommunen ønsker at bruge blanket-formen ifm. digital post, da det må betragtes som en fordel for borgeren at modtage svarhistorik. Ulempen ved at medtage svarhistorikken er, at ”alle koderne” fra digital post også kommer med (dvs. det uforstående fra-felt (udgaaende@prod.dk), det uforstående til-felt (sikkerpost borgerservice) og det ”spamagtige” emnefelt (en eller to 32-cifret koder). Det kan undre, at den fjerde kode-type (dialog-tråden), som e-Boks automatisk indsætter i borgerens henvendelse kun er med i et af svarene men fjernet i de 3 øvrige, hvilket tyder på, at Billund har formået af fjerne disse koder men således ikke systematisk. Tilsvarende

er det kun 3 ud af de 4 svar, der indeholder et tomt grafik-felt (og dermed et påhæftet og forvirrende bilag), det kan undre, at grafikfeltet ikke er fjernet i de tre når det er gjort i det ene svar, igen kan det virke usystematisk.

Morsø har svaret på 4 ud af 5 henvendelser. Alle Morsøs svar fremkommer rodede, fordi to grafikfelter i hvert svar mangler, hvilket vil sige at der også er to unødvendige og forvirrende bilag på alle svar. Kun tre af fire svar indeholder svarhistorik, der er således ingen fast politik her. Alle svarene med historik indeholder de ”uforståelige” koder, der skæmmer og hæmmer kommunikationen. Det kan undre, at i det ene svar er den ene kode (dialogtråden) fjernet, men ikke i de to andre. Svaret vedr. kørselsordning indeholder flere stave/slåfejl (fx firbefordring i stedet for fribefordring). Kommunen anvender kun fritekst-format og ikke blanket-format, måske som en bevidst politik.

Odder har svaret på alle henvendelser, og bruger både blanket- og fritekst-format. Odder bruger i flere svar en anden og bedre henvisning til henvendelsen end ”mail”, men bruger ”forespørgsel” og ”henvendelse”. I tre af svarene er der ikke e-mailadresser, men der er e-mailadresse i det ene samt i blanket-svaret. Der er tilsyneladende ingen fast politik for brug af blanket/fritekst-format eller med eller uden e-mailadresse i svar til henvendelser fra digital post. Der er svarhistorik i alle svar og alle disse svar indeholder forstyrrende koder og et enkelt svar indeholder plads til manglende grafikfelt, og har dermed også vedhæftet et unødvendigt bilag.

Randers har svaret på tre henvendelser, både i blanket og fritekst-format. Kommunen har *ikke* medtaget e-mailadresse i blank-svaret, som det ellers er tilfældet for de øvrige kommuners blanket-svar, godt. Borgeren har modtaget kvittering fra byggesagsafdelingen, men ikke fra de øvrige. Ingen af svarene indeholder manglende grafik-felter men alle indeholder de forstyrrende koder. Det ene svar indeholder en e-mailadresse, men ikke det andet, der er således ingen fast politik for hverken kvittering, format eller visning af e-mailadresser.

Anonym har svaret på 4 ud af 5 henvendelser, og bruger kun fritekst-format. I svaret vedr. sygedagpenge er medtaget kommunens interne krypteringsrapport samt en videresendelsesmail fra en anden medarbejder. Dette er unødvendigt, og kan være forstyrrende for kommunikationen. I et af de fire svar medtages svarhistorik (med forstyrrende koder), og tre svar har manglende grafikfelter (dvs. med unødvendige bilag). Alle svarene indeholder e-mailadresser på medarbejderne, og byggesagsafdelingen beder borgeren om at henvende sig på e-mail, hvilket ikke understøtter digital post som kanal, og kan virke forvirrende for borgeren. Heller ikke her lader der til at være faste retningslinjer.

Svendborg kommune svarer på 3 ud af 5 henvendelser, alle i fritekst-format. Pladsanvisningen sender som den eneste en autokvittering i blanketformat, men undlader at svare på selve henvendelsen, hvilket jo ikke er heldigt. De tre svar indeholder alle manglende grafikfelter (og unødvendige bilag) samt oplysning om e-mailadresse til medarbejderen. To af svarene indeholder svarhistorik og forstyrrende koder (dog ikke dialogtråden), svarene indeholder dog også videresendelsen af e-mailen fra borgerservice til den faglige medarbejder, hvilket gør svaret unødigt omfattende og forvirrende.

6 Hensigtsmæssig brug af digital post

På baggrund af undersøgelsen i de 8 kommuner samt resultaterne fra undersøgelsen i 2013, har vi herunder fremhævet nogle pointer omkring god praksis i håndteringen af digital post. Der er mange måder hvorpå udfordringen kan håndteres godt og hensigtsmæssigt til gavn for borger såvel som kommune. Forslagene herunder skal derfor også alene opfattes som inspiration og ikke ufravigelige regler

Der er to hensyn, der skal tages, når man opsætter digital post: Det skal være nemt for borgeren at finde den postkasse, der er relevant, og det skal være effektivt for kommunen, dvs. meddelelsen skal sendes så direkte som muligt til den rigtige sagsbehandler. Digital post giver mulighed for dette, idet flere postkasser på borger-siden godt kan sendes til den samme sagsbehandler-indbakke på myndighedssiden.

Der findes som sagt ikke blot én rigtig måde at afveje disse hensyn, men vi giver i det følgende nogle guidelines ift. de overvejelser, kommunerne bør gøre sig, samt nogle konkrete forslag.

6.1 Hvordan ved man når det er godt nok?

Uanset hvilke anstrengelser kommunen gør sig ift. udformningen af digital post, så kan man ikke vide hvordan det virker, før man har involveret de mennesker, der skal bruge det. Vi anbefaler derfor en iterativ tilgang til opsætning af digital post. Prøv noget af og spørg borgerne, hvordan det virker. Udlod en iPad til den borger, der finder flest uhensigtsmæssigheder i postkasserne på borger.dk, og bed borgerne om at indsende eksempler på ”dårligt udformede” svar til borgmesteren. Vi anbefaler også, at man inddrager byrådsmedlemmerne i en vurdering af, om de meddelelser, kommunen sender med digital post er af en sådan kvalitet, som byrådet synes de skal være. I gamle dage havde man såkaldte designmanualer, der fastlagde de brevdesigns, inkl. brug af kommunelogo, brug af farvetryk, underskrifter, stempler osv., som embedsmændene skulle anvende i den daglige sagsbehandling over for borgerne. Det lader til at alt er tilladt ift. digital post, hvilket desværre både skaber et dårligt æstetisk udtryk, men sandsynligvis også hæmmer kommunikationen. Vi vil gerne opfordre til, at kommunerne sætte nogle retningslinjer for udformningen af digital post, og tjekker overholdelsen af disse.

6.2 Postkassehierarki, postkasser og emne

Borgerne får den største støtte til valg af korrekt postkasse, hvis kommunen opretter postkasser i et gruppeopdelt hierarki, der tager udgangspunkt i borgernes situation. Fire af de undersøgte kommuner havde oprettet et postkassehierarki.

Kommunerne kan organisere postkassehierarkiet ved hjælp af grupper, postkasser og emner på den enkelte postkasse, som alle kan navngives på mere eller mindre hensigtsmæssig måde. Når borgeren åbner digital post er grupperne ikke foldet ud. Vær opmærksom på, at postkassehierarkiet ikke bliver for uoverskueligt, når borgeren begynder at folde det ud, så borgeren mister overblikket. Nogle af de mere specifikke henvendelser kan med fordel fremgå ved et emnevalg ”inde i” postkassen, i stedet for som en selvstændig postkasse.

Morsø har oprettet postkassehierarki, der tager udgangspunkt i borgernes situation i højere grad end Randers, der tager udgangspunkt i kommunens administrative organisering. Dette betyder fx, at en forælder, der har en henvendelse vedrørende et handicappet barn *ikke* finder den relevante postkasse under ”Børn og unge”, men under ”Socialservice”, hvilket ikke er optimalt – set ud fra et borgerperspektiv, denne postkasse kunne have været placeret under de øvrige postkasser, der er knyttet til børn- og ungeområdet, som fx Randers har gjort.

borger.dk
Din indgang til det offentlige

Tilbage

Randers Kommune

Du kan skrive til Randers Kommune via disse postkasser. Skriver du ofte til den samme postkasse, kan du med fordel gemme den som favorit.

Postkasser

- Borgerservice
- Børn og unge
 - [Pladsanvisning](#) [Føj til favoritter](#) [Læs mere](#)
 - [Pædagogisk Psykologisk Rådgivning - PPR](#) [Føj til favoritter](#) [Læs mere](#)
 - [Støtte til børn og unge \(ikke handicappet\)](#) [Føj til favoritter](#) [Læs mere](#)
 - [Underretning](#) [Føj til favoritter](#) [Læs mere](#)
- Erhverv
- Jobcenter og Ydelseskantor

Randers Kommune

Randers Kommune
Laksetorvet
8900 Randers
www.randers.dk

Opret *ikke* en gruppe med kommunenavn og grupper på samme niveau med anden betegnelse. Det er unødvendigt med kommunenavn, da kommunenavnet står med store bogstaver på samme side. Ved at have to sideordnede grupper, hvor den ene er kommunenavnet (fx som i Billund, der har Billund Kommune på samme niveau som Borgerservice, tilsvarende i Ballerup) signalerer kommunen at Borgerservice evt. *ikke* er Billund Kommune.

borger.dk
Din indgang til det offentlige

Tilbage

Billund Kommune

Du kan skrive til Billund Kommune via disse postkasser. Skriver du ofte til den samme postkasse, kan du med fordel gemme den som favorit.

Postkasser

- Borgerservice
 - [Borgerservice](#) [Føj til favoritter](#) [Læs mere](#)
 - [Billund Kommune](#) [Føj til favoritter](#) [Læs mere](#)


Billund Kommune

Billund Kommune
Jorden Rundt 1
7200 Grindsted
www.billund.dk

Brug ikke samme tekst for gruppen som for postkassen, dette virker forvirrende (fx Billund kommune).

Hvis kommunen anvender digital post til ansatte, så giv gruppen et navn, så den står øverst i hierarkiet, fx "Ansatte i kommunen", som Morsø har gjort. Tilsvarende bør alle kommuner have en "øvrige" postkasse, så en borger altid vil kunne finde én relevant postkasse. Denne postkasse eller gruppe bør være sidst i hierarkiet, sådan at borgeren først gennemgår de specifikke emner, før borgeren kommer til "øvrige", hvilket Randers for eksempel gør.

Brug evt. numre til at styre visning, fx "00 Til ansatte", "99 Øvrige henvendelser" osv.



Hjælp!Log af

Tilbage

Randers Kommune

Du kan skrive til Randers Kommune via disse postkasser. Skriver du ofte til den samme postkasse, kan du med fordel gemme den som favorit.

Postkasser

⊕ Borgerservice

⊕ Børn og unge

⊕ Erhverv

⊕ Jobcenter og Ydelseskontor

⊕ Kultur og fritid

⊕ Miljø og Teknik


⊕ Skole og uddannelse

⊕ Socialservice

⊕ Sundhed og Ældre

⊕ Øvrige

Randers Kommune



Randers Kommune
Laksetorvet
8900 Randers
www.randers.dk

Tilbage

25

Dette gælder også ved brug af emner. Svendborg har ikke et postkassehierarki, men har valgt at have mange emner i stedet for. Et af emnerne for postkassen "Skriv til Borgerservice" er et "øvrige"-emne, men er navngivet "Post til Borgerservice" og fremgår således "inden midt i" listen, hvilket ikke er hensigtsmæssigt.

Ny postmeddelelse

Send Gem kladde Vedhæft post fra arkiv Vedhæft fil Tekst

Modtager

Til: Svendborg Kommune (Skriv til Borgerservice) [Skift modtager](#)

Emne

[Vælg]

Vælg emne

- [Vælg]
- Begravelseshjælp
- Boliglån
- Fleks- og ledighedsydelse
- Folkeregister
- Friplads
- HOS - Helhedsorienteret sagsbehandling
- Kontaktcentret
- Kontanthjælp/uddannelseshjælp/enkeltydelse
- Kørekort
- Pas
- Pasning over Kommunegrænsen
- Pension/helbredstillæg
- Pladsanvisning
- Post til Borgerservice
- Private Institutioner
- Sygedagpenge
- Sygesikring
- Vielse

[Farve] [Baggrund]

Start

DA 22:52

I Morsø er der en gruppe med "Familie og Børn", der har tre postkasser: Børneydelser, dagtilbud og forældremyndighed. Postkassen "dagtilbud" har to emnevalg: Private og vuggestue (underforstået *offentlige*), dette udgør en logisk opbygning, som borgeren kan overskue. Man skal imidlertid være opmærksom på om emnet naturligt falder ind under gruppen. Postkassen "forældremyndighed" omfatter emnerne: Adoption, forældremyndighed og fødselsregistrering. Det vil kunne diskuteres, om en borger ville kunne finde emnerne "adoption" og "fødselsregistrering" intuitivt. Da det ikke er muligt på digital post at søge på hverken postkasser eller emner inden for den enkelte myndighed, kan dette blive en udfordring.

Eksempel på Postkasse hierarki fra Morsø Kommune: Morsø, gruppe-postkasse-emne hierarki indenfor "Familie og Børn"

Gruppe	Postkasse	Emne
Familie og Børn	Børneydelser	
	Dagtilbud	Private
		Vuggestue
	Forældremyndighed	Adoption
		Forældremyndighed
		Fødselsregistrering

The screenshot displays the digital post interface for Morsø Kommune. At the top, there's a header with the 'borger.dk' logo and navigation links like 'Hjælp!' and 'Log af'. Below the header, the page is titled 'Morsø Kommune'. A section titled 'Postkasser' (Postboxes) lists various categories. The 'Familie og børn' category is highlighted with a blue box, showing sub-categories like 'Børneydelser', 'Dagtilbud til børn', and 'Forældremyndighed'. Below this, a 'Ny postmeddelelse' (New message) form is shown. The form has a dropdown menu for selecting a topic, which is also highlighted with a blue box. The dropdown menu shows options like 'Vælg', 'Private pasningsordninger', and 'Vuggestue'. The form also includes a 'Vælg emne' (Select topic) button and a text area for writing the message.

Ny postmeddelelse (Indbakke) – Google Chrome


https://post.borger.dk/1/inbox_message_write.aspx?mailboxid=4282

Ny postmeddelelse

Send Gem kladde Vedhæft post fra arkiv Vedhæft fil Tekst

Modtager

Til: Morsø Kommune (Forældremyndighed) [Skift modtager](#)



Emne *

[Vælg] Vælg emne

[Vælg]
Adoption
forældremyndighed
Fødselsregistrering

[Skrifttype] [Størrelse] **F k u** [Farve] [Baggrund]

For at borgeren ikke skal taste og klikke mere end højst nødvendigt, bør der ikke anvendes tvungent emne med kun ét emnevalg, som Assens fx gør for tandplejen.

Ny postmeddelelse (Indbakke) – Google Chrome

https://post.borger.dk/1/inbox_message_write.aspx?mailboxid=12086

Ny postmeddelelse

Send Gem kladde Vedhæft post fra arkiv Vedhæft fil Tekst

Modtager

Til: Assens Kommune (Tandplejen) [Skift modtager](#)

Emne *

[Vælg] Vælg emne

[Vælg]
Tandplejen

[Skrifttype] [Størrelse] **F k u** [Farve] [Baggrund]

Vær sikker på, at alle postkasser er relevante, se især efter testpostkasser, der blev brugt under opsætning af digital post, og som nu skal fjernes, eller interne systempostkasser, der ikke skal være synlige for borgerne, fx KMD Sag. Tjek også, at der ikke er grupperinger *uden* synlige postkasser.

Odder har oprettet en "Testpostkasse", hvor borgerne kan afprøve digital post, man får imidlertid ikke noget svar (gør kommunen opmærksom på). Man kan imidlertid undre sig over om ikke også borgerne har behov for at kunne afprøve at få svar, så borgerne kan se, hvordan svaret ser ud i digital post. Initiativet kan i øvrigt kun betragtes som både kreativt, og et positivt forsøg på at involvere borgerne. Tilsvarende funktion blev oprettet af Varde kommune, se 2013-undersøgelsen¹.

Ny postmeddelelse (Indbakke) – Google Chrome

https://post.borger.dk/1/inbox_message_write.aspx?mailboxid=11752

Ny postmeddelelse

Send Gem kladde Vedhæft post fra arkiv Vedhæft fil Tekst

Modtager

Til: Odder Kommune (Test af Digital Post) [Skift modtager](#)

Denne postkasse kan anvendes på kurser eller af borgere, der blot ønsker at teste hvordan man skriver til Odder Kommune fra Digital Post. Henvendelser til denne postkasse bliver IKKE besvaret.

Angående

[Skrifttype] [Størrelse] **F** **k** u [Farve] [Baggrund]

6.3 Identificering af myndighed

I borgerens digitale postkasse fremgår kun myndighedens navn af indbakken. Hvis kommunen har svaret på en henvendelse fra en borger, vil der *ikke* fremgå, hvilken postkasse, borgeren oprindeligt skrev til. Det vil gøre det nemmere for borgeren at få overblik over sin indbakke, hvis emnefeltet indeholdt den oprindelige postkasses navn eller den afsendende afdeling. Hørsholm Kommune gengiver kommunens navn, postkassens navn og første del af CPR¹.

The screenshot shows the 'borger.dk' web interface. The user is logged in as 'Jesper Berger'. The left sidebar shows folders: 'Indbakke (173)', 'Kladder (2)', 'Sendt post (140)', 'Papirkurv', 'Søgemapper' (with 'Ulæst post (323)' and 'Afsendere'), and 'Arkivmapper' (with 'DP_Case_050613' and '1 Kommune (8)'). The main area shows a list of emails. The selected email is from 'Hørsholm Kommune' dated '13-06-2013'. The subject is 'Digital Post fra Hørsholm kommune SV: Digital post til Hørsholm Kommune CPR: 041062'. The note says 'Tilføj'. The email content is partially visible, showing 'Fra Borgerservice' and 'Note: Tilføj'.

Vi har ikke set eksempler på kommuner, der angiver afdelingens navn i emnet i svaret, hverken i denne eller 2013-undersøgelsen, men har set det i svar fra statslige organisationer (fx Fællessekretariatet ved Retten i Hjørring **Fejl! Bogmærke er ikke defineret.**).

The screenshot shows the 'borger.dk' web interface. The user is logged in as 'Jesper Berger'. The left sidebar shows folders: 'Indbakke (173)', 'Kladder (2)', 'Sendt post (140)', 'Papirkurv', 'Søgemapper' (with 'Ulæst post (323)' and 'Afsendere'), and 'Arkivmapper'. The main area shows a list of emails. The selected email is from 'Danmarks Domstole' dated '08-08-2013'. The subject is 'Fællessekretariatet ved Retten i Hjørring Afhentning af pakke.'. The note says 'Tilføj'. The email content is partially visible, showing 'Sv: Afhentning af pakke' and 'Note: Tilføj'.

6.4 Kvittering

Digital post kan bruges til at sende en auto-kvittering til borgeren. Vi anbefaler *ikke* at benytte denne mulighed, da auto-kvitteringen udelukkende er et bevis for, at digital post systemet har videresendt meddelelsen til kommunen, men *ikke*, at kommunen har modtaget den eller læst den. Desuden behøver borgeren ikke en kvittering for at have afsendt en meddelelse, idet den meddelelse der efter afsendelse er gemt som kopi i mappen ”Sendt post” er tilstrækkelig som kvittering.

Hvis kommunen vælger at anvende autokvitteringer, så skriv *ikke* i teksten, at ”denne meddelelse kan ikke besvares”, hvis det ikke er sikret, at den rent faktisk ikke kan besvares. Hvis borgeren svarer alligevel (hvilket kommunen ikke kan forhindre, og svarfunktionaliteten ikke er slået fra), risikerer kommunen, at dette svar ikke ses af kommunen, og ikke forbindes med den oprindelige henvendelse, hvilket borgeren vil forvente.

Det *kan* være en god service at sende en manuel kvittering, og her gælder så, som det også gør for alle andre kvitteringer, at dette fordrer at kommunen rent faktisk også vender tilbage med en besvarelse.

Fremsendelse af autokvittering (fx som fra Svendborg), hvor der ikke følges op med et svar, kan siges at være værre end ikke at svare. Svendborg har ovenikøbet valgt at bruge blanket-format for kvitteringen, hvilket får den til at virke endnu mere formel og dermed med større vægt.

6.5 Systemkvitteringer fra e-Boks

Digital post kan sende en kvittering til kommunen hver gang en meddelelse *fra* kommunen er afleveret til borgerens postkasse. Vi anbefaler, at kommunen bruger denne mulighed for at få kvittering tilbage til sagsbehandlaren, indtil der er tilstrækkelig tillid til systemet fra medarbejdernes side. Det er vores vurdering, at denne direkte mail-kvittering tilbage til medarbejderen for digital post systemet, som medarbejderen ikke har det store overblik over, kan have stor betydning for medarbejderens tillid. Dette opsættes i e-Boks’ administrationsmodul.

Digital post systemet sender en fejlmeddelelse i form af en e-mail til kommunen, hvis kommunen forsøger at sende en meddelelse til en borger, der af en eller anden grund ikke kan afleveres til borgeren. Det er meget vigtigt at kommunen er opmærksom på disse meddelelser, og at sagsbehandlerne eller ansvarlige leder har adgang til disse. Ellers vil der være en risiko for, at kommunen tror, at de har svaret en borger eller sendt en meddelelse, men at den i virkeligheden ikke er sendt. Dette kan have alvorlige konsekvenser for borgeren. Denne e-mail sendes sandsynligvis til kommunens It-enhed, og der er stor sandsynlighed for at ingen ser denne. Få sendt denne fejlmeddelelse til en postkasse, der tjekkes hver dag, med advis til en ansvarlig leder!

6.6 Kommunens besvarelse af borgerens meddelelse

Tilpas graden af formalitet til konteksten. Hvornår skal kommunen svare i en ”Hej borger”- stil og hvornår skal det være mere formelt. En besvarelse kan evt. foretages fra et blanketsystem for at øge formaliteten. Generelt vil vi dog anbefale, at blanket-formen *kun* bruges, når der er behov for det, og at udgangspunktet er e-mail-formatet, som passer til den almindelige kommunikationsform, og som muliggør medtagelse af historik, som blanket-formatet *ikke* gør.

The image shows a digital post receipt form from Svendborg Kommune. At the top left is the Svendborg Kommune logo and contact information. The form is titled "Meddelelse uden særlig følgeskrivelse". Below the title is a section for "Vedhæftede filer" with a link to "Se filer her". The main body of the form contains a grid of checkboxes for tracking the message's status. The bottom section, titled "Bemærkninger", contains a text area with a pre-filled message about the digital post system. At the very bottom, there is a section for "Med venlig hilsen" with a signature line and a date field.

Meddelelse uden særlig følgeskrivelse	
Vedhæftede filer Se filer her	
<input type="checkbox"/> Følge status	<input type="checkbox"/> Til videre behandling
<input type="checkbox"/> I henhold til brev	<input type="checkbox"/> Ring venligst herom
<input type="checkbox"/> I henhold til e-mail	<input type="checkbox"/> Kan behandles
<input type="checkbox"/> Til underskrift	<input type="checkbox"/> Kommentar udfyldes
<input type="checkbox"/> Til godkendelse	<input type="checkbox"/> Retur med tak for info
<input type="checkbox"/> Til underskrift	<input type="checkbox"/> Til arkivering
<input type="checkbox"/> Udfyldes retur	<input type="checkbox"/>
Bemærkninger Borgerne kan svare: Måske - sen. kl. 09.30 - 14.00 Dagligt kl. 09.30 - 17.00 Fre. kl. 09.30 - 13.00 Borgerne kan i Boks og på www.svendborg.dk	
Med venlig hilsen [Signature Line] [Date Field]	

Sørg tilsvarende for at sagsbehandler, afdeling osv. fremgår af selve meddelelsen, idet dette er et lovkrav.

Det er vigtigt, at borgerne ikke bliver i tvivl om sikkerheden i digital post. Undgå derfor enhver henvisning til sikker e-mail (der er noget helt andet end digital post). Undlad også at angive almindelige e-mailadresser i tekstsvaret (fx som del af signatur), da dette også giver forvirring om hvilken kanal, kommunen ønsker at anvende. Ved 2013-undersøgelse indeholdt svaret fra en kommune følgende signatur, der ikke er hensigtsmæssig, da der både er henvist til almindelig e-mail samt sikker e-mail:

Venlig hilsen
Bornholms Regionskommune
Ullasvej 23
3700 Rønne
Telefon 5692 0000
E-mail post@brk.dk
Sikker e-mail: sikkerpost@brk.dk
Hjemmeside: www.brk.dk (Bornholms Regionskommune)

6.7 Borgerens mulighed for besvarelse

Borgerne er vant til at man kan besvare en e-mail, så sørg for at alle beskeder fra kommunen (på nær evt. auto-kvittering) har aktiv svarfunktionalitet, og at denne peger på en svarpostkasse i kommunen, der tilhører den rigtige sagsbehandler. Det er *ikke* hensigtsmæssigt at lade besvarelser fra borgerne gå tilbage til kommunens hovedpostkasse. Dette kræver unødige ressourcer til postfordeling, forlænger sagsbehandlingstiden, og øger risikoen for fejl i postfordelingen.

Vær i øvrigt opmærksom på at borgeren forventer, at meddelelshistorikken medtages ved besvarelse, derfor bør denne medtages.

Eksemplet herunder er fra Billund Kommune (den ”tomme” kasse i svaret skyldes et ikke-integreret grafikfelt):

Digital Post - Pladsanvisning x https://post.borger.dk/2/ x

https://post.borger.dk/2/api_eb/documents/streamDocument?useMediaType=true&documents=%257B%2522attachn

Apps Branding FormPipe ... CAP Direktion - Startside EPI Login Forretningsudviklin... Log på med nøglefil... Bid Office - Startside »

Hej Vibeke

Jeg har i dag modtaget din mail, angående henvendelse til Pladsanvisning.
Jeg sidder som pladsanviser til børnehave i Billund Kommune, du er meget velkommen til at ringe til mig på tif. 79727410.

Jeg træffes mandag - onsdag 8.00-15.00, torsdag 8.00-17.00 og fredag 8.00-12.30

Med venlig hilsen

Pladsanviser, dagtilbud
Dagplejen
Direkte tif. +45 79 72 74 10

Billund kommune · Østergade 25 · 7200 Grindsted · Tlf. 79 72 72 00 www.billund.dk

Fra: indgaaende@prod.e-boks.dk [mailto:indgaaende@prod.e-boks.dk]
Sendt: 24. marts 2014 20:27
Til: sikkerpost borgerservice
Emne: Borgerservice [Autotitel=2014A03A24A20B25B21B262744]

Angående: Oplysninger vedr. Pladsanvisning

Hej

Jeg skal snart flytte til Billund Kommune, og har i den forbindelse brug for nogle oplysninger om institutionspladser. Kan I fortælle mig hvordan jeg kan komme i kontakt med Pladsanvisningen?

Venlig hilsen

Vibeke Bonde Jensen

6.8 Meddelelsens udformning

Der er en række udfordringer med udformningen af meddelelser og svar til borgeren.

Sørg for, at meddelelsen til borgeren har integreret alle de grafikfiler, der skal integreres og at de ikke er vedhæftede som bilag. Hvis dette ikke er sikret, kommer meddelelsen dels til at fremstå meget rodet, hvilket i sig selv kan gøre meddelelsen mindre troværdig (ligner spam), men også kan gøre den sværere at læse. Dette kan fx være kommunens logo. I dette eksempel fra Morsø er grafikelementet ikke integreret.

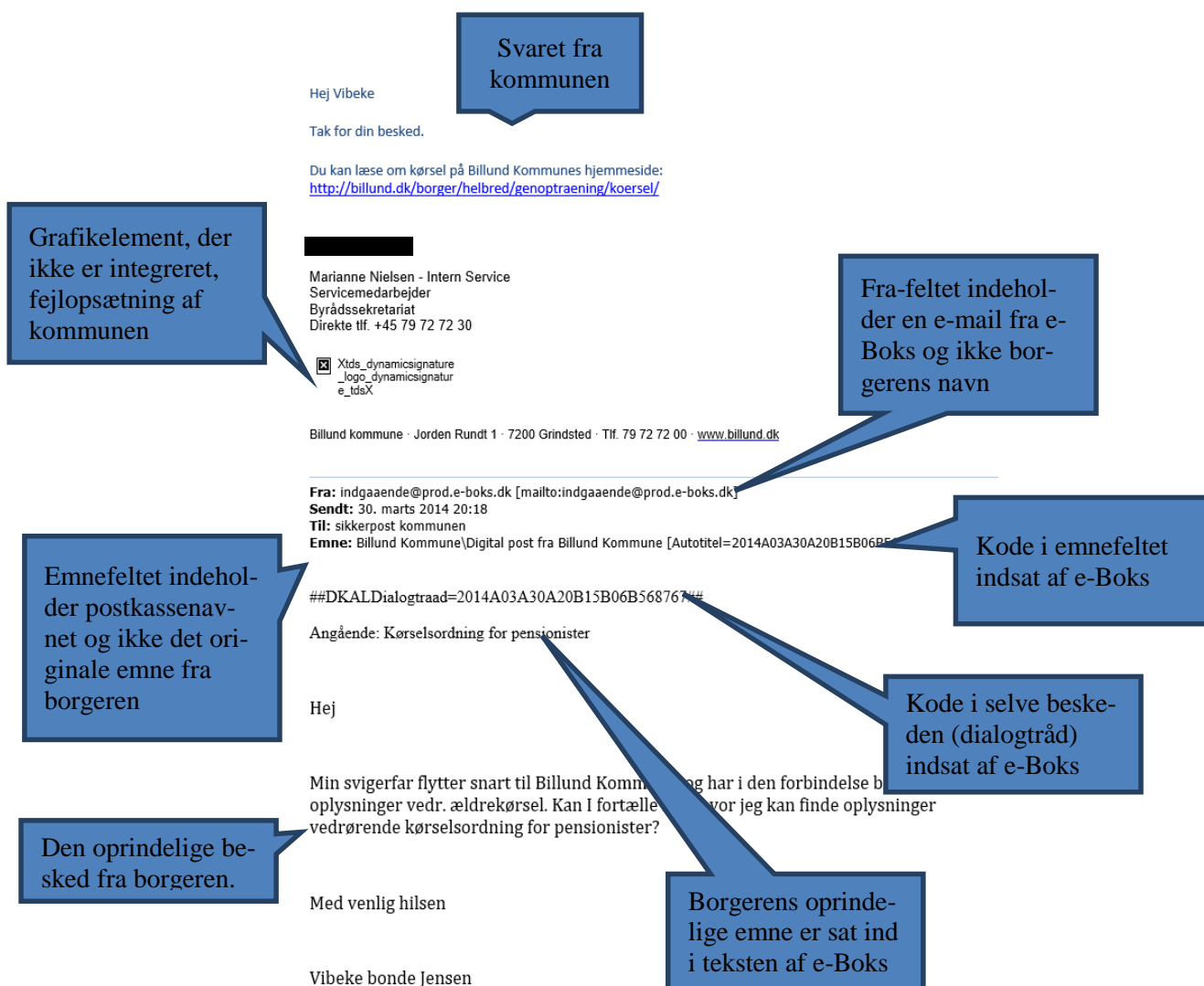


Sørg for, at der ikke er unødvendige bilag til meddelelsen. Dette kan især være fra det system, der sender e-mailen fra kommunen til e-Boks som en sikkerhedskvittering. Dette er imidlertid unødvendigt, da digital post i sig selv er et sikkert system, og er kun med til at forstyrre kommunikationen, da borgeren ikke ved om bilaget er knyttet til den konkrete sagsbehandling, og da bilaget evt. kan virke som spam (da det fremstår som meget teknisk):

```
Sikkerhedskontrollen af e-mailen gav følgende resultater:
Fortrolig (krypteret): Ja
Digital Signatur: Gyldig
Signatur verificeret: 09-03-2014 18:30:29,704 CET
Virksomhedscertifikat
Navn : E-Boks A/S - e-Boks Indgaaende
CVR : CVR:25674154
Bemærkning:
Øvrige oplysninger:
Krypteringstilstand:
Transportnøgle krypteret med: 1.2.840.113549.1.1.1 1024 bit
Data krypteret med: 1.2.840.113549.3.7 192 bit
```

Medsend *ikke* den interne vejledning til sagsbehandleren fra systemet, der sender e-mail til e-Boks. Dette vil kun forvirre borgeren, især hvis teksten i du-form henvender sig til medarbejderen med instrukser. Send ikke interne e-mails fra kommunen med til borgeren.

Sørg for, at tekstombrydningen i meddelelsen ikke er ”tæt”, men øverst/nederst eller på linje med tekst. Se eksempel på dårlig tekstombrydning fra Frederikshavns Kommune, hvor teksten fra borgerens oprindelige meddelelse tekstombryder omkring signaturen i svaret fra kommunen, se¹.



Der er en række elementer i borgerens oprindelige meddelelse, der ved besvarelse fra kommunen kan forstyrre kommunikationen. Det drejer sig om følgende:

- meddelelseskoden i emnefeltet
- den såkaldte dialogtråd i selve teksten fra borgerens oprindelige meddelelse
- at afsenderen i borgerens oprindelige meddelelse fremstår som ”indgaaende@prod.e-Boks.dk”
- at emnet fra borgerens oprindelige meddelelse står i selve teksten som ”Angående: <indhold af oprindeligt emne>”

Disse elementer får meddelelsen til at ligne spam, og borgeren har svært ved at genkende sin oprindelige meddelelse, hvilket kan mindske tilliden til systemet.

7 Tjekliste for digital post

I nedenstående skema er sammenfattet nogle af de pointer, som fremhæves i ovenstående anbefalinger. Vi tager forbehold for vores evt. utilstrækkelige tekniske forståelse (særligt ift. Ressource-kolonnen), oplysningerne skal alene opfattes som retningsgivende. Afsendersystem kan være Outputmanagere (doc2mail, connect), ESDH, andre fagsystemer (fx Workbase).

Emne	Anbefaling	Begrundelse	Ressource	Kontrol af funktion
Postkasse hierarki på borger.dk	Organiser postkasserne i grupper, der relaterer sig til borgernes behov – og ikke administrations opbygning		e-Boks administrationsmodul	Afprøv postkasshierarkiets brugervenlighed ved at inviterer borgere til at finde bestemte postkasser
	Brug hierarki i flere niveauer, som er logisk		e-Boks administrationsmodul	Brug Facebook til at arrangere en konkurrence, find 10 postkasser, giv præmie
Postkasshierarki, hvor selvstændige enheder indgår	Hvis flere myndigheder er oprettet under en anden myndigheds navn (fx skoler og institutioner), skal den enkelte myndigheds navn fremgå af emnet	Afsender og modtager, der fremgår i borgerens indbakke indeholder KUN kommunenavn og ikke fx skolenavn	Afsendersystem	Lad borgerne (og politikerne) tjekke om myndighedens navn fremgår af afsendt og modtaget post i indbakken
Postkasser	Sørg for at alle postkasser sender meddelelsen til den pågældende sagsbehandlergruppe (distributionsliste, afdelings e-mail) så manuel postfordeling undgås	Hurtigere postfordeling, færre fejl ved postfordeling	e-Boks administrationsmodul	Afprøv alle postkasser og lad medarbejderne melde tilbage via e-mail til testlederen når de modtager meddelelsen
	Tjek, at alle postkasser er relevante, se især efter testpostkasser og systempostkasser	Testpostkasser skal slettes, systempostkasser skal ikke være synlige for borgerne	e-Boks administrationsmodul	
	Sørg for at der er en Øvrige hovedpostkasse	Borgeren skal have et sted at sende den post, som I ikke selv har tænkt på	e-Boks administrationsmodul	
	Undgå enhver tekst, der henviser til digital signatur, sikker mail, e-mail og e-Boks	Disse er elementer, der IKKE hører til digital post, og som skaber forvirring hos borgeren	e-Boks administrationsmodul	
	Brug ikke medarbejder/kommune- signatur i den digitale post, der indeholder en e-mail adresse	E-mail og digital post er forskellige kanaler, der ikke bør blandes sammen for at undgå forvirring	Afsendersystem	
	Brug ikke samme betegnelse for gruppen og postkassen (fx kommunenavn)	Inde i meddelelsen vil der stå ”Til kommunenavn (kommunenavn)”, hvilket giver indtryk af, at kommunen ikke har styr på op sætningen	e-Boks administrationsmodul	Lad de enkelte byrådsmedlemmer afprøve postkasshierarkiet for at se om de synes, det holder til at være kommunens ansigt udadtil

Autokvittering	Brug ikke autokvittering blot som kvittering	Autokvittering er IKKE en garanti for, at kommunen rent faktisk har modtaget borgerens meddelelse, men kun at digital post systemet har afsendt meddelelsen til kommunen, og kvitteringen har derfor ingen værdi. Borgerens kopi af meddelelsen i sendtbakken er tilstrækkelig kvittering for, at en meddelelse er afsendt, og det er herefter kommunens ansvar	e-Boks administrationsmodul	
	Hvis autokvittering anvendes, så skriv IKKE at kvitteringen ikke kan besvares, hvis det IKKE er sikret	Hvis borgeren svarer på en kvittering, som kommunen ikke holder øje med, så kan kommunen risikere at have et problem, hvis borgeren har skrevet noget, der kræver svar	Afsendersystem og e-Boks administrationsmodul	Det skal kontrolleres, at autokvittering ikke kan besvares ved at sende til en medarbejder og afprøve det
	Undlad at give garantier for besvarelse inden for et givent antal dage, hvis dette ikke kan sikres	En sådan garanti kan let blive til stor mistillid, hvis den ikke holdes	e-Boks administrationsmodul	Tag stikprøver på besvarelsestid for at se om garantien holder
Borgerens mulighed for besvarelse af post fra kommunen	Opret besvar på alle meddelelser til borgerne	Borgerne vil forvente, at man kan besvare meddelelsen fra kommunen	Afsendersystem og e-Boks administrationsmodul	Afprøv besvarelse af alle svarpostkasser, og lad medarbejderne konfirmere ved at sende en e-mail til testlederen
Fejlmelding ved ikke afleveret meddelelse/svar til borgeren	Sørg for, at der hver dag bliver kontrolleret for fejlmeddelelser pr. e-mail fra e-Boks	Hvis en meddelelse ikke kan afleveres til e-Boks til borgerens digital postkasse, sender e-Boks en fejlmeddelelse pr. e-mail	e-Boks administrationsmodul, advis ved e-mail i den fejlpostkasse, der oprettes til formålet	Sørg for, at disse meddelelser går til en postkasse, der overvåges, og at den er tom ved arbejdsdags ophør
Emne	Brug enten intet tvungent emne eller flere emner, der er logiske for borgeren	Emnet bruges på samme måde som postkasserne, til at effektivisere postfordeling	E-Boks administrationsmodul	Det skal kontrolleres for hvert emne pr. postkasse, at meddelelsen sendes til den rigtige enhed
	Brug ikke ét tvungent emne	Det er ikke brugervenligt at tvinge borgeren til at vælge mellem ét emne		
Intern videreendelse af meddelelse fra borger	Sørg for at borgermeddelelse indeholder dialogtråd	Svaret til borgeren kan ikke modtages i e-Boks uden dialogtråd	Mail systemet	Sagsbehandleren, der skal besvare meddelelsen kan kontrollere om dialogtråd er til stede

Meddelelser/svar til borgeren	Sørg for, at alle grafikelementer (fx logo) er fremsendt som integrerede objekter	Hvis grafikelementer ikke er integrerede, vil de blive sendt til borgeren som bilag og der vil være en tom boks i meddelelsen. Dette er både grimt og kan forvirre borgeren	Mail systemet	
Svar til borgeren	Sørg for, at tekstombrydningen er passende	Man kan risikere, at teksten ikke ombryder korrekt i svaret	Mail systemet	For alle situationerne ifm. svar til borgeren bør forskellige typer af svar kontrolleres, evt. af byrådsmedlemmerne for om de står mål med den service, man vil byde borgerne. Lad evt. også borgerne melde aktivt tilbage om, hvorvidt de opdager de forskellige uenhensigtsmæssigheder, udlov evt. en præmie
	Sikker mail fremsendelse skal skjules for borgeren	Digital post kan fremsendes til e-Boks som sikker e-mail, som kan indsætte diverse tekster i meddelelsen samt vedlægge bilag (fx "signaturbevis"), hvilket kan forvirre borgeren.	Sikker mail systemet	
	Fjern interne medarbejdervejledninger fra svaret til borgeren sædvanligvis fra (automatisk) videresendelse af e-mail	Sikker mail systemet kan opsættes til at indsætte vejledende tekster til medarbejderne ifm. svar på henvendelser fra borgerne, disse skal IKKE sendes med ud	Mail systemet	
	Fjern koderne i emnefeltet i meddelelsen fra borgeren, og indsæt det emne, borgeren selv havde skrevet	E-Boks indsætter postkasenavn samt modtagelseskode i emnefeltet, dette gør det svært for borgeren at genkende sin meddelelse	Sikker mail system/mail system (skal sandsynligvis kodes)	
	Fjern modtageren (indgaaende@prod.e-Boks.dk) i meddelelsen fra borgeren	Den digitale post sendes som e-mail til e-Boks, og derfor står e-Boks som modtager. Indsæt borgerens navn og evt. CPR, så borgeren kan se, at meddelelsen er sendt fra borgeren	Sikker mail system/mail system (skal sandsynligvis kodes)	
	Fjern dialogtråden (##DKALDialogtraad=..) i meddelelsen fra borgeren	E-Boks indsætter en unik kode for borgerens meddelelse og postkasse i borgerens meddelelse, hvilket dog kan være forvirrende og utrygt for borgeren, at borgerens meddelelse ser ud til at være blevet ændret	Sikker mail system/mail system (skal sandsynligvis kodes)	
	Send borgerens meddelelse med i svaret til borgeren	Borgeren forventer at hele kommunikationen kan følges i den samme meddelelse	Mail-systemet	

Svarformat	Overvej om kommunen svarer med en uformel e-mail stil eller en formel formular stil	Medarbejderne svarer ofte borgernes henvendelse via digital post fra e-mail klienten, hvilket kan betyde en mere uformel stil, som 'Hej borger...'. Afgør i hvilke situationer, der skal gives et formelt svar, og i hvilke, et uformelt svar er ok		
	Fri tekst eller blanket fra blanketsystem	Herudover skal det overvejes, hvornår kommunen anvender fri tekst ("e-mail-format") og hvornår der anvendes blanket. Vær også opmærksom på, at blanketten ikke indeholder en e-mailadresse da dette er en anden kanal, som ikke skal blandes med digital post		

8 Konklusion

2013-undersøgelsen af kommunernes digitale kommunikation med borgerne blev kritiseret for at være urealistisk, fordi der blev sendt et generelt spørgsmål til kommunerne om fysisk adresse og åbningstid. Vi har med denne undersøgelse af 8 kommuners digitale kommunikation med borgerne undersøgt kommunernes svar på 5 henvendelser spørgsmål på konkrete fagområder (beskæftigelse, byggesag, borgerservice, ældre, børn og unge). Af de udsendte 40 henvendelser fik vi svar på de 27, hvilket viser, at kommunerne er blevet bedre til at besvare henvendelser fra borgerne (i 2013-undersøgelsen var der svar på halvdelen af spørgsmålene). Der er kun 1 kommune (Ballerup), der ikke har svaret på et eneste spørgsmål, hvilket tyder på, at der er tekniske udfordringer i denne kommune med at modtage digital post. At 7 ud af 8 kommuner rent faktisk er i stand til at besvare borgeren, vurderes at være et stort fremskridt ift. 2013, hvor vurderingen var, at en stor del af kommunerne havde tekniske udfordringer ifm. modtagelsen af digital post. De 8 henvendelser fra de 7 kommuner, som vi ikke fik svar på kan skyldes udfordringer med fastlæggelse af hensigtsmæssige arbejdsgange for håndtering af digital post eller menneskelige fejl.

Af de 27 svar vi fik, var der kun 14 som vi vurderede gav svar på spørgsmålet i henvendelsen, heraf var der dog 2 kommuner, hvor alle modtagne svar var fyldestgørende (Assens og Billund). Størstedelen af de øvrige 13 svar indeholdt enten et brugbart link eller et generelt link til en hjemmeside. Det er helt i tråd med budskabet om, at kommunerne skal hjælpe borgerne til at betjene sig selv digitalt, men giver også anledning til bekymring om, hvorvidt der er borgere, der henvender sig digitalt fordi de har svært ved at orientere sig på de digitale kanaler, og hvor en henvisning til en hjemmeside ikke nødvendigvis udgør en hjælp.

2013-undersøgelsen viste, at kommunerne har meget forskelligartede opsætninger af digital post på borger.dk med plads til forbedring, ligesom undersøgelsen viste, at selve den tekniske udformning af den digitale post til borgeren var meget mangelfuld, og indeholdt en række mulige kommunikationsbarrierer. Denne undersøgelse – foretaget knapt et år efter – viser fuldstændig det samme billede, meget forskellig opsætning af digital post, og ikke alle lige hensigtsmæssige samt mange tekniske uhensigtsmæssigheder i svarene til borgeren. For blot at nævne en banal teknisk fejl, så har ingen af de undersøgte kommuner været i stand til at vise kommunens logo i beskeden – logoet bliver sendt med som et unødvendigt bilag. Svarets tekniske udformning til borgeren har således fortsat ikke kommunernes opmærksomhed. Ligeledes kan det undre, at der er så mange svar uden svarhistorik, der jo netop skulle være en af fordelene ved et digitalt medie.

Det er herudover slående, at der er næsten systematisk variation i svarene, lige fra signatur med eller uden angivelse af e-mail, med eller uden logo, med eller uden svarhistorik, med eller uden videresendelse af interne e-mails, med eller uden forstyrrende koder, blanketsvar eller fri-tekst – det lader simpelthen til at ”anything goes”, at der ikke udarbejdes generelle retningslinjer for dette på tværs af den enkelte kommune.

Det er gået den rigtige vej siden 2013, men alt i alt kan man undre sig over, at kommunerne ikke er længere i håndteringen af denne ”nye” kanal (som myndighederne har skullet kunne håndtere siden eDag3 i 2010), både når det gælder antal mulige svar, indholdet af svaret, udformningen af svaret og den manglende ensretning inden for den enkelte kommune.

Erfaringerne fra de seneste års arbejde med digital post i kommunerne er, at uanset hvilke anstrengelser kommunen gør sig ift. udformningen af digital post, så kan man ikke vide hvordan det virker, før borgerne har været involveret. Denne undersøgelse viser, at selv små detaljer kan gøre forskellen på et godt og mindre godt resultat.

Det er som udgangspunkt afgørende, at digital post bliver set ud fra et borgersynspunkt. Det er borgerne, der er omdrejningspunktet for kommunikationen, og således også borgeren, digital post skal indrettes efter at servicere.

Eksempelvis kan borgeren hjælpes godt på vej i kommunikationen med kommunen, hvis borgerne får den rette støtte til valg af korrekt postkasse. Dette kan fx gøres ved, at kommunen opretter postkasser i et gruppeopdelt hierarki, der tager udgangspunkt i borgernes situation. Hierarkier, der afspejler kommunens organisatoriske set-up, er ikke nødvendigvis hjælpende for borgere. Det kan ikke forventes, at en borger er i stand til at koble personlige ønsker til kommunen, til den organisationsstruktur som den pågældende kommune har valgt.

Bliver postkassen imidlertid for udfoldet, kan dette også være en hæmsko for brugen af digital post, da overblikket herved nemt kan mistes. Dette kan afhjælpes ved at opliste de specifikke emnevalg, som borgerne typisk retter henvendelse om, og derved assistere borgeren med at finde den rette vej ind til kommunens sagsbehandler.

I undersøgelsen er der registreret en mængde forstyrrende og helt uvedkommende meddelelser i kommunikationen med borgeren. Påtrykte koder fra e-Boks, dialogtråde, logoer der vises som små krydser etc. er eksempler på elementer, der kan forvirre borgeren og skabe usikkerhed. Det skal væk og bør naturligvis ikke optræde i korrespondancen med borgeren, da det er helt uvedkommende og overflødigt.

Der synes ikke at være én model blandt de mange forskellige, som kommunerne har valgt, der kan fremhæves som den mest optimale. En sammensætning af de bedste tiltag er dog en nærlæggende tilgang til at skabe det godt udgangspunkt for håndteringen af digital post. I rapportens anbefalingskapitel, er det muligt at plukke fra de modeller, som vi finder bedst. På den lange bane må det imidlertid være ønskværdigt, hvis der ikke findes 98 måder at opsætte postkassehierarkier, emnevalg, beskedindhold etc. på. Én måde må være nok.